



**KUALITAS PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN
GEDUNG MELALUI SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG
KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

Oleh:

Relinda Puspitasari

NIM 180910201094

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2022**



**KUALITAS PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN
GEDUNG MELALUI SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG
KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh:

Relinda Puspitasari

NIM 180910201094

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2022**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Kuntoro dan Ibunda Wiwik Wasiati yang tercinta, yang senantiasa sabar dan mendukung, mendoakan, dan mendengarkan keluh kesahku.
2. Adikku tersayang Callista Zahraa Maharani, yang senantiasa mendukung, mendoakan setiap langkahku.
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi.
4. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (terjemahan Al-Baqarah : 286)

‘...Nulla tenaci in via est via.’

Bagi orang yang mau terus berjuang, tidak ada jalan yang tidak bisa dilewati.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Relinda Puspitasari

NIM : 180910201094

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul ‘Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi’ Adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Oktober 2022

Yang menyatakan,

Relinda Puspitasari
NIM 180910201094

HALAMAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN
GEDUNG MELALUI SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG
KABUPATEN BANYUWANGI**

Oleh:

Relinda Puspitasari

NIM 180910201094

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sutomo, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Tree Setiawan Pamungkas S.A.P., MPA

PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada:

Hari/tanggal : Rabu, 28 September 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua,

Anggota,

Drs. Agus Suharsono, M.Si
NIP 196308141989031023

Drs. Anwar, M.Si
NIP 196306061988021001

Anggota II,

Anggota III,

Dr. Sutomo, M.Si
NIP 196503211991031003

Tree Setiawan Pamungkas S.A.P., MPA
NIP 199010032015041001

Mengesahkan,
Dekan

Dr. Djoko Poernomo, M.Si
NIP 196002191987021001

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi; Relinda Puspitasari, 180910201094; 2022; 149 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Jumlah keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam perizinan di tingkat kabupaten yang masih tinggi. Hal tersebut merupakan gambaran dari kualitas pelayanan publik oleh pemerintah saat ini belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Luas kabupaten atau kota juga sebagai kendala masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berada pada pusat kota. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sudah cukup baik dalam penerapan pelayanan publik berbasis online. Salah satunya pada pelayanan perizinan Persetujuan Bangunan Gedung yang sudah terintegrasi secara online melalui webside yang di desain oleh pusat yaitu Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yaitu sebuah website dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara terpadu, dapat di akses dimanapun pemohon berada.

Website SIMBG kemudian di terapkan oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Melalui aplikasi baru SIMBG tersebut pengurusan perizinan PBG akan lebih mudah dan transparan. Sistem tersebut ketika semua berkas pemohon sudah lengkap dan di ajukan secara online sampai 28 hari sudah dapat diketahui, seperti apa proses PBG yang pemohon ajukan sehingga terdapat waktu pengurusan yang jelas. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui berapa tarif retribusi PBG yang harus dibayarkan karena dalam sistem tersebut terdapat fitur hitung mandiri retribusi PBG. Dalam sistem terpusat ini pemohon dapat menghitung tarif retribusi PBG yang harus dibayarkan maka dalam pelayanan PBG semakin trasparan. Hal tersebut diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) Kabupaten Banyuwangi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Fokus penelitian ini adalah mengetahui tingkat kualitas pelayanan PBG melalui SIMBG dengan membandingkan harapan dan persepsi responden pengguna layanan SIMBG. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, observasi secara langsung, dan analisis dokumen. Teknik mengkaji validitas dan reliabilitas instrument kuesioner menggunakan korelasi product moment melalui aplikasi SPSS 25. Data yang telah didapat kemudian diolah dengan tahap editing dan tabulasi. Kemudian dianalisis menggunakan uji beda dua kelompok sampel saling berhubungan, sesungguhnya adalah sampel yang dilakukan pengamatan atau perlakuan berulang (lebih dari satu macam perlakuan). Dengan demikian, jumlah subjek pada pengamatan atau perlakuan yang pertama sama dengan jumlah subjek pada pengamatan (perlakuan) yang kedua artinya akan dihasilkan dua kelompok data .

Penelitian ini ingin mengetahui ada tidaknya perbedaan dari kejadian atau gejala yang berbeda yaitu harapan dan persepsi pengguna yang artinya membandingkan variabel berbeda harapan (ekspektasi) sebelum pengguna menggunakan aplikasi tersebut sedangkan persepsi (pengalaman) yaitu setelah pengguna menggunakan aplikasi SIMBG. Maka penelitian ini merupakan kasus dua sampel berhubungan. Uji statistik wilcoxon agar dapat diketahui dari perbedaan nilai tersebut apakah dapat dikatakan terdapat perbedaan yang signifikan atau tidak berdasarkan perhitungan statistik komparasi yaitu dengan membandingkan nilai harapan dan persepsi pengguna.

Untuk menguji apakah antara skor persepsi dan harapan tersebut benar-benar dapat dikatakan ada terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai harapan dan persepsi ketika sesudah mendapatkan pelayanan maka diperlukannya tes statistik komparasi untuk mengetahui perbedaan tersebut. Pada uji statistik wilcoxon dari 6 dimensi terdapat 4 dimensi yang tidak terdapat perbedaan yang signifikan yaitu pada dimensi kemudahan penggunaan, dimensi kepercayaan,

dimensi keandalan, dan dimensi pendukung, artinya ketika pengguna setelah memperoleh pelayanan sudah memenuhi harapan pengguna sehingga dapat dikatakan pelayanannya sudah “Baik”. Sedangkan terdapat 2 dimensi yaitu pada dimensi fungsi dari interaksi lingkungan dan dimensi isi dan tampilan informasi dari hasil uji wilcoxon mendapatkan hasil terdapat perbedaan yang signifikan, artinya ketika pengguna setelah mendapatkan pelayanan belum sesuai dengan harapan maka dapat dikatakan pelayanan pada dimensi ini “Tidak Baik”.

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmad dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ‘‘Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi’’. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Djoko Poernomo, M.Si selaku Pejabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Selfi Helpi Budiastuti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP selaku Ketua Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
5. Dr. Sutomo, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, saran, serta kritik yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Tree Setiawan Pamungkas S.A.P., MPA selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah sabar, meluangkan waktu, pikiran, dan arahan dalam penulisan skripsi ini;
7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, dan pikiran sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini;
8. Seluruh dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

9. Ayahanda Kuntoro, Ibunda Wiwik Wasiati, adekku Callista Zahraa Maharani, Mbah Uti yang telah memberikan dukungan dan doanya demi terselesaikan skripsi ini;
10. Bapak selaku Kepala Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Pemukiman Kabupaten Banyuwangi yang telah berkenan memberikan ijin untuk melakukan penelitian;
11. Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Pemukiman Kabupaten Banyuwangi yang telah membantu peneliti dalam memperoleh data saat penelitian;
12. Sahabat perjuangan hidup (SEMANGAT SAYANG) Afita (mamicu), Cindy, Dinda Ardika (bundinku), Nurul Khofifur (siPartnerku) yang selalu memberikan dukungan, semangat, nasehat, mendengarkan keluh kesahku, motivasinya serta doa-doanya dan memberikan bantuan selama penyusunan skripsi ini;
13. Anggota grub Tepuk Tangan Akbar, Arif, Alfareza, Deva, Fajar, Putri, Lisa, Rico, Monica, Ryan, Rofa, Wahyu. Terimakasih telah menjadi teman terbaik selama di jember, serta memberikan canda tawa, memberikan doa-doa, dukungan, motivasi, dan bantuannya selama penyusunan skripsi ini;
14. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2018. Terimakasih telah memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran atas ilmu-ilmu barunya selama ini;
15. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 10 Oktober 2022

Penulis,

Relinda Puspitasari
NIM 180910201094

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERSEMBAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	20
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	21
2.1 Landasan Teori.....	21
2.2 Administrasi Publik	23
2.2.1 Definisi Administrasi Publik.....	23
2.2.2 Paradigma Administrasi Publik.....	24
2.3 Pelayanan Publik.....	25
2.3.1 Asas Pelayanan Publik	26
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	27
2.3.3 Standar Pelayanan Publik.....	28
2.3.4 Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik.....	29
2.4 <i>Electronic Governance (E-Government)</i>.....	29
2.4.1 <i>E-Govqual</i>	30
2.5 <i>Electronic Service (E-Service)</i>.....	33
2.5.1 <i>E-Service Quality (E-Servqual)</i>	35
2.6 Kualitas Pelayanan Publik	36
2.6.1 Faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	37
2.6.2 Evaluasi Kinerja Pelayanan.....	37
2.6.3 <i>Perceived Quality</i>	41
2.6.4 <i>Experience Quality</i>	42
2.7. Pelayanan Perizinan.....	43
2.7.1 Persetujuan Bangunan Gedung	43
2.7.2 Kewenangan Kabupaten atau Kota dalam Pelayanan PBG	46
2.7.3 Metode Pelayanan Perizinan Berbasis Web Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG)	48

2.7.4 Manfaat SIMBG	49
2.7.5 Pengguna Aplikasi.....	49
2.8 Hipotesis Penelitian	50
2.9 Penelitian Terdahulu.....	51
BAB 3 METODE PENELITIAN	53
3.1 Pendekatan penelitian.....	53
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	54
3.3 Populasi dan Sampel	54
3.3.1 Populasi	54
3.3.2 Sampel.....	56
3.4 Jenis dan Sumber Data	56
3.4.1 Jenis Data	56
3.4.2 Sumber Data	57
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	58
3.5.1 Definisi Operasional Variabel	58
3.5.2 Skala pengukuran	61
3.6 Uji Instrumen Penelitian	62
3.6.1 Uji Validitas	63
3.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	64
3.7 Teknik Pengolahan Data Kuantitatif	65
3.8 Teknik Analisis Data Kuantitatif.....	67
3.8.1 Analisis Data Uji Perbedaan Presepsi dan Harapan.....	67
3.8.2 Uji Normalitas Data	68
3.8.3 Uji Hipotesis.....	69
BAB 4 PEMBAHASAN	72
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	72
4.2 Layanan PBG melalui SIMBG Kabupaten Banyuwangi	74
4.2.1 Dasar Hukum.....	74
4.2.2 Alur Pelayanan PBG melalui SIMBG.....	75
4.2.3 Persyaratan Pelayanan PBG melalui SIMBG	87
4.3 Deskripsi Responden	88
4.4 Uji Instrumen.....	89
4.4.1 Uji Validitas	89
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	91
4.5. Uji Normalitas Data	92
4.5.1 Uji Kolmogorov-Smirnov	92
4.6 Interpretasi Data	94
4.6.1 Variabel Independen	94
4.6.2 Perbandingan Skor Harapan dan Presepsi.....	97
4.7 Analisis Perbedaan Signifikan antara Presepsi dan Harapan berdasarkan Dimensi	102
4.7.1 Statistik Deskriptif.....	102
4.7.2 Pengujian Hipotesis Uji Wilcoxon Signed Rank Test <i>Dimension by Dimension</i>	<i>104</i>
4.7.3 Pengujian Hipotesis Uji Wilcoxon Signed Rank Test Ukuran Tunggal <i>e-governance Quality</i>	<i>118</i>

BAB 5 PENUTUP	121
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	129

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Dimensi atribut <i>e-govqual</i>	32
Tabel 3 1 Pemohon konsultasi teknis Maret-Mei 2022.....	55
Tabel 3.2 Penjabaran atribut dimensi <i>e-govqual</i>	58
Tabel 3.3 Definisi operasional variabel.....	60
Tabel 3.4 Skala likert.....	62
Tabel 4.1 Jenis kelamin responden pada layanan SIMBG Kabupaten Banyuwangi	88
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi umur responden pada layanan SIMBG Kabupaten Banyuwangi	88
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden pada layanan SIMBG Kabupaten Banyuwangi.....	89
Tabel 4.4 Hasil uji validitas kuesioner harapan	90
Tabel 4.5 Hasil uji validitas kuesioner persepsi.....	90
Tabel 4.6 Hasil uji reliabilitas kuesioner harapan	91
Tabel 4.7 Hasil uji reliabilitas kuesioner persepsi	91
Tabel 4.8 Hasil uji normalitas dimensi kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>)	92
Tabel 4.9 Hasil uji normalitas dimensi kepercayaan (<i>trust</i>)	92
Tabel 4.10 Hasil uji normalitas dimensi keandalan (<i>reability</i>).....	93
Tabel 4.11 Hasil uji normalitas dimensi fungsi dari interaksi lingkungan (functionality of the interaction environment)	93
Tabel 4.12 Hasil uji normalitas dimensi isi dan tampilan informasi (content and appearance of information)	93
Tabel 4.13 Hasil uji normalitas dimensi pendukung (<i>citizen support</i>)	94
Tabel 4.14 Hasil responden <i>e-Governance Quality</i> kuesioner harapan.....	95
Tabel 4.15 Hasil responden <i>e-Governance Quality</i> kuesioner persepsi	96
Tabel 4 16 Rekapitulasi deskriptif perhitungan ukuran tunggal <i>e-Governance Quality</i>	102
Tabel 4 17 Rank untuk dimensi kemudahan penggunaan.....	105
Tabel 4.18 Tes statistik dimensi kemudahan penggunaan	106
Tabel 4.19 Rank untuk dimensi kepercayaan	107
Tabel 4.20 Tes statistik dimensi kepercayaan.....	108
Tabel 4.21 Rank untuk dimensi keandalan	109
Tabel 4.22 Tes statistik dimensi keandalan.....	110
Tabel 4 23 Rank untuk dimensi fungsi dari interaksi lingkungan	111
Tabel 4 24 Tes statistik dimensi fungsi dari interaksi lingkungan.....	112
Tabel 4.25 Rank untuk dimensi isi dan tampilan informasi.....	113
Tabel 4 26 Tes statistik dimensi isi dan tampilan informasi	115
Tabel 4 27 Rank untuk dimensi pendukung.....	116
Tabel 4.28 Tes statistik dimensi pendukung.....	117
Tabel 4.29 Rank untuk ukuran tunggal <i>e-Governance Quality</i>	118
Tabel 4.30 Tes statistik ukuran tunggal <i>e-Governance Quality</i>	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah laporan pengaduan masyarakat pada Ombudsman tahun 2021 triwulan II.....	3
Gambar 1.2 Subtansi laporan Ombudsman tahun 2021.....	5
Gambar 2 1 Model konseptual kualitas pelayanan.....	39
Gambar 2 2 Penelitian terdahulu.....	51
Gambar 4.1 Struktur organisasi DPUCKPP Kabupaten Banyuwangi.....	74
Gambar 4.2 Tampilan awal website SIMBG.....	76
Gambar 4.3 Tampilan form pendaftaran SIMBG.....	77
Gambar 4.4 Tampilan proses verifikasi SIMBG.....	77
Gambar 4.5 Tampilan verifikasi oleh email.....	78
Gambar 4.6 Tampilan kelengkapan data diri pemohon.....	78
Gambar 4.7 Tampilan awal pendaftaran pemohon PBG.....	79
Gambar 4.8 Jenis permohonan pada SIMBG.....	79
Gambar 4.9 Tampilan jenis permohonan.....	80
Gambar 4.10 Tampilan pilihan fungsi bangunan.....	80
Gambar 4.11 Tampilan jenis bangunan.....	81
Gambar 4.12 Tampilan data bangunan.....	81
Gambar 4.13 Form permohonan konsultasi dari data diri pemohon.....	82
Gambar 4 14 Data bangunan dan alamat bangunan.....	82
Gambar 4.15 Form data tanah.....	83
Gambar 4.16 Form informasi tanah bangunan.....	83
Gambar 4.17 Proses unggah data teknis.....	84
Gambar 4.18 Form unggah data umum.....	84
Gambar 4.19 Form unggah data teknis arsitektur dan struktur.....	85
Gambar 4.20 Tampilan form data teknis MEP.....	85
Gambar 4.21 Tampilan form pernyataan kebenaran data yang di unggah.....	86
Gambar 4.22 Tampilan pengajuan PBG oleh pemohon selesai.....	86
Gambar 4.23 Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner persepsi dan harapan berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan.....	97
Gambar 4.24 Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner persepsi dan harapan berdasarkan dimensi kepercayaan.....	98
Gambar 4 25 Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner persepsi dan harapan berdasarkan dimensi keandalan.....	98
Gambar 4.26 Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner persepsi dan harapan berdasarkan dimensi fungsi dari interaksi lingkungan.....	99
Gambar 4.27 Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner persepsi dan harapan berdasarkan dimensi isi da tampilan informasi.....	100
Gambar 4.28 Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner persepsi dan harapan berdasarkan dimensi pendukung.....	101

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan antara persepsi dan harapan pengguna. Untuk menilai sebuah kualitas pelayanan dapat diketahui dari harapan (ekspektasi) pengguna sebelum merasakan pelayanan dan persepsi (pengalaman) setelah mendapatkan pelayanan. Peneliti bertujuan untuk membuktikan apakah terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan yang signifikan berdasarkan perhitungan statistik. Untuk membuktikan hal tersebut peneliti akan membandingkan antara persepsi dan harapan pengguna pada pelayanan berbasis teknologi web SIMBG. Web SIMBG tersebut merupakan Sistem Informasi Bangunan Gedung menjadi fokus pada penelitian ini dalam mengkaji kualitas pelayanan pengelolaan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan & Pemukiman Kabupaten Banyuwangi. Web SIMBG tersebut merupakan sistem aplikasi dapat mempermudah dan mempercepat proses perijinan di daerah.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka, pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 penyelenggara pelayanan publik diuraikan bahwa setiap institusi penyelenggara Negara, koperasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa layanan publik merupakan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk

dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

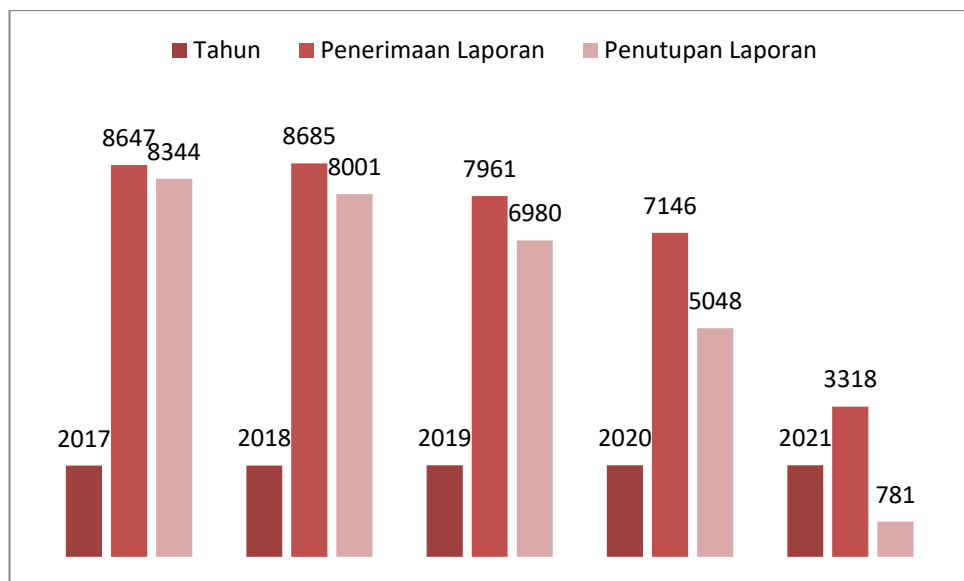
Berdasarkan hal tersebut, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Apabila melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari suatu pelayanan. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh terhadap orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sekarang ini, walaupun secara konsep sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UUPP) sudah mengalami kemajuan yang cukup signifikan. Tapi dalam tataran implementasi, masih sangat memprihatinkan, pungutan liar dan KKN masih dibudayakan oleh oknum yang hanya mementingkan kebutuhan sendiri, tidak peduli dengan nasib bangsanya.

Berdasarkan implementasi pelayanan publik di Indonesia saat ini dapat dikatakan masih memiliki citra buruk di mata masyarakat. Hal tersebut berdasarkan pada data laporan triwulan 1 tahun 2021 Ombudsman RI. Pada pasal 01 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang

diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta maupun perorangan yang diberikan tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu sebagaimana seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Gambar 1.1 Jumlah laporan pengaduan masyarakat pada Ombudsman tahun 2021 triwulan II



Sumber: laporan triwulan II ombudman 2021

Berdasarkan gambar 1.1 Ombudman RI Triwulan II Tahun 2021 menerima laporan atau pengaduan masyarakat sebanyak 3.318 . dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.425 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 201 laporan merupakan respon cepat Ombudman, dan 25 laporan investigasi atas prakarsa sendiri, 43 tembusan, dan 1.224 yang merupakan konsultasi non laporan. Pada periode yang sama laporan yang telah diselesaikan atau ditutup oleh sebanyak 781 laporan atau pengaduan.

Melalui data tersebut dapat diketahui bahwa pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima kepada ombudsman semakin menurun dari tahun ke tahun. Puncaknya terjadi pada tahun 2018 yang merupakan laporan terbanyak mulai tahun 2017. Pada tahun 2018 Ombudman menerima laporan

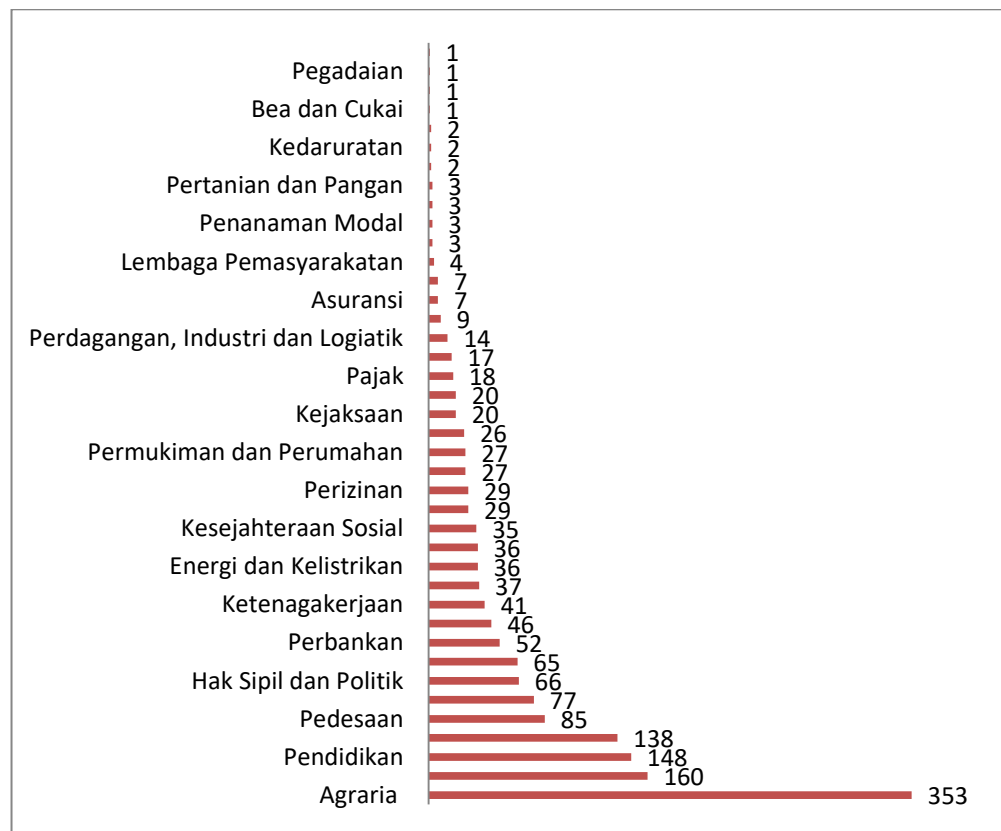
sebanyak 8.685 merupakan peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu 8.647 laporan. Hal tersebut menandakan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki oleh instansi pemerintah seluruh Indonesia, berdasarkan berbagai hal yang mengakibatkan tingginya aduan masyarakat.

Bahwa selama ini terdapat banyak kekurangan oleh penyedia layanan publik tersebut, masih sering di jumpai keadaan yang bertolak belakang, dan masih sulit dan rumitnya proses permohonan perizinan yang ditemui masyarakat terdapat permasalahan dalam pelayanan publik, diantaranya sedikit instansi dalam memberikan layanan mewajibkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur berupa alur dan prosedur yang jelas atau transparan dalam menyediakan pelayanan. Aspek kepastian durasi waktu dalam pemberian layanan masih belum terimplementasikan dengan baik sehingga mengakibatkan kurang efektif dan efisien, hal tersebut dapat merugikan waktu masyarakat selaku penerima layanan ketika mengakses sebuah layanan tersebut. Ketidakmampuan petugas selaku pemberi layanan secara maksimal, hal tersebut masalah dalam pelayanan publik masih terdapat penyedia layanan yang bersikap kurang ramah, kurang sopan dan kurang kejelasan komunikasi dalam mengarahkan penerima layanan, memberikan informasi dengan ramah dan santun juga bersikap diskriminatif berdasarkan kekerabatan, teman dan hubungan lainnya terhadap masyarakat selaku penerima layanan. Terdapat penyedia layanan belum menggunakan sarana prasarana yang layak sesuai dengan kebutuhan konsumen, seperti layanan khusus difabel, ruanglaktasi, antrian khusus bagi lansia, dan sistem konektivitas jaringan komputer dan internet sehingga mengakibatkan pengurusan layanan yang menghubungkan server pusat, layanan tidak dapat diberikan karena tidak terdapat koneksi jaringan. Hal tersebut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, dan profesional atau pelayanan prima maka diperlukannya inovasi dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar manusia. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya diselenggarakan oleh pemerintah tetapi juga oleh penyelenggara swasta. Kondusif tidaknya iklim usaha disuatu daerah dipengaruhi beberapa faktor, antara lain

keamanan dan ketertiban, kemudahan perizinan, peraturan daerah yang mendukung iklim usaha, serta pengenaan pajak daerah dalam upaya meningkatkan pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan di Indonesia berdasarkan substansi laporan perizinan berdasarkan Ombudman RI di (PTSP) masih tergolong cukup tinggi dengan memduduki peringkat ke-13 sebesar 29 laporan yang tersaji pada gambar 1.2 sebagai berikut.

Gambar 1.2 Subtansi laporan Ombudsman tahun 2021



Sumber: ombudsman 2021

Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan oleh instansi pemerintahan yaitu dalam bentuk pelayanan prima. (Sugondo, 2017, sebagaimana dikutip dalam Paselle, 2020) bahwa agar dapat memberikan pelayanan yang prima, inovasi-inovasi dalam pelayanan publik mutlak diperlukan agar pelayanan publik semakin murah, cepat, dan baik. Sehubungan dengan hal tersebut, peranan pelayanan sangatlah penting dalam suatu instansi pemerintahan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selama ini masih banyak permasalahan dalam kegiatan dan proses pemberian layanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah daerah berlomba-lomba bersaing dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun seringkali upaya tersebut masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi pada sektor pelayanan publik, diharapkan layanan yang diberikan dapat memberikan efek puas oleh masyarakat yang menerima layanan tersebut.

Terdapat beberapa masalah pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan Kabupaten Banyuwangi ketika pelayanan perizinan IMB belum memiliki sistem yang berbasis online (wawancara Bapak Ganjar Bidang Cipta Karya Dinas PUCKPP Kabupaten Banyuwangi):

1. kendala dalam pelayanan, ketika masyarakat memberikan gambar lokasi ternyata bangunanya tidak sesuai ketika di tinjau lapang
2. penerimaan data base masih manual akibat dari dokumennya masih manual tersebut sehingga masih memerlukan fotocopy dan scan antar Dinas terkadang, hal tersebut membuat dokumen tertukar dan kurang
3. informasi yang diterima pemohon tidak secara *real time*, sehingga pemohon harus menunggu Dinas untuk mengirimkan surat untuk proses selanjutnya. Hal tersebut kurang efisien dan memperlambat proses pelayanan.

Menurut McClure (2000, sebagaimana dikutip dalam Lumbanraja, 2020) bahwa *E-Government* merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah, khususnya aplikasi berbasis web via internet (*web-based internet application*) untuk meningkatkan akses dan pengiriman informasi pemerintah dan layanan kepada warga negara, mitra bisnis, karyawan, lembaga lain, dan entitas pemerintah. *E-Government* memiliki potensi untuk membantu membangun

hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan publik oleh membuat interaksi dengan warga lebih lancar, lebih mudah, dan lebih efisien.

E-Government adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan karyawan. *E-Government* terus mendorong untuk berinovasi dan menciptakan, mengembangkan mode layanan publik baru di mana semua organisasi publik dan instansi pemerintah memberikan layanan yang modern, terintegrasi, dan tanpa batas bagi warganya. Hubungan antara masyarakat dengan pemerintah bukanlah lagi searah yakni *topdown* melainkan membangun kemitraan antara pemerintah dan warga Negara.

Upaya mempermudah pengurusan perizinan, Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Permukiman (PU CKPP) Banyuwangi memberlakukan regulasi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) menggantikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Regulasi ini sudah diterapkan sejak bulan Agustus 2021. Hal ini, sesuai yang diamanatkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 16/2021 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 28/2002 tentang Bangunan Gedung yang ditetapkan pada 2 Februari 2021. Peraturan ini tindak lanjut dari ketentuan Pasal 24 dan Pasal 185 huruf b UU No. 11/2020 tentang Cipta Kerja.

PBG ini sebagaimana IMB wajib dimiliki siapa pun yang ingin membangun bangunan baru, mengubah, sampai merawat bangunan.” Hal tersebut diutarakan oleh Danang, Plt. Kepala Dinas PU Cipta Karya, Perumahan dan Permukiman Banyuwangi. Maka pihaknya berkomitmen meningkatkan pelayanan terbaik kepada masyarakat, terutama terkait pelayanan PBG. Pelayanan perizinan PBG menjadi salah satu regulasi yang berkaitan dengan salah satu indikator penentu peringkat *Ease of Doing Business* (EoDB), yaitu *Dealing with Construction Permits* yang disasar untuk dibenahi dalam UU Cipta Kerja dengan mengubah beberapa ketentuan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Berbagai terobosan pada sektor perizinan bangunan gedung telah diinisiasi melalui peraturan pemerintah ini, sekaligus menyederhanakan dan menetapkan standarisasi perizinan bangunan gedung di seluruh wilayah Indonesia. Proses

penyelenggaraan PBG melalui sistem elektronik berbasis web yang dikembangkan oleh pemerintah pusat berbentuk Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Sistem ini bertujuan agar masyarakat dapat mengakses melalui website simbg.pu.go.id, serta dapat melengkapi atau input data atau dokumen permohonan secara daring selama 24 jam dimanapun lokasinya.

Revisi Perda No. 14 tahun 2011 tentang retribusi perijinan tertentu telah disahkan menjadi Perda oleh DPRD Banyuwangi. Poin penting dalam perubahan regulasi daerah tersebut, mempermudah masyarakat mengurus Persetujuan Bangunan Gedung sebagai pengganti Izin Mendirikan Bangunan (IMB). melalui aplikasi baru SIMBG tersebut, pengurusan perijinan PBG akan lebih mudah dan transparan. Sistem tersebut, ketika semua berkas lengkap dan ajukan secara online sampai 28 hari sudah dapat diketahui, seperti apa proses PBG di ajukan oleh pemohon sehingga ada waktu pengurusan yang jelas

Hal tersebut, pemohon juga dapat mengetahui berapa tarif retribusi PBG yang harus dibayarkan karena dalam aplikasi SIMBG ada fitur hitung mandiri retribusi PBG. Dalam sistem terpusat ini, pemohon dapat menghitung tarif retribusi PBG yang harus dibayarkan, sangat transparan. Dengan adanya perubahan tersebut, masyarakat yang mengajukan perijinan PBG diberi kemudahan, ada jaminan waktu yang terukur dan tarif retribusinya transparan. Dengan adanya SIMBG harapannya dapat mendukung kemudahan berusaha dan iklim investasi semakin meningkat.

Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) dikeluarkan untuk memungkinkan semua proses pengajuan teradministrasi dengan baik sehingga dapat dikontrol secara terbuka pada setiap progresnya, serta dapat mengurangi penumpukan dokumen perijinan di kantor waktu menggunakan pengajuan manual. Pengerjaan IMB juga dipercepat dengan adanya SIMBG ini yaitu 3-20 hari tergantung dari jenis bangunannya.

Hal tersebut diharapkan proses pelayanan perizinan bangunan gedung dapat dilaksanakan secara umum, mudah dan informatif bagi masyarakat karena berbagai informasi, persyaratan, standar dan ketentuan dokumen perizinan akan tercantum di dalamnya. Pada tahap awal permohonan PBG adalah pembuatan

akun SIMBG, pengajuan permohonan dan input dokumen yang ditentukan. Kemudian proses verifikasi dokumen di Dinas PU CKPP Banyuwangi. Apabila layak maka akan dilanjutkan dengan proses konsultasi teknis. Pada tahap konsultasi ini, pemohon dan perencana akan mempresentasikan rencana bangunan pada pihak penilai teknis atau ahli, sehingga akan mendapatkan arahan teknis dari tim penilai teknis atau ahli agar bangunan yang direncanakan memenuhi standar teknis bangunan (wawancara Bapak Ganjar Bidang Cipta Karya).

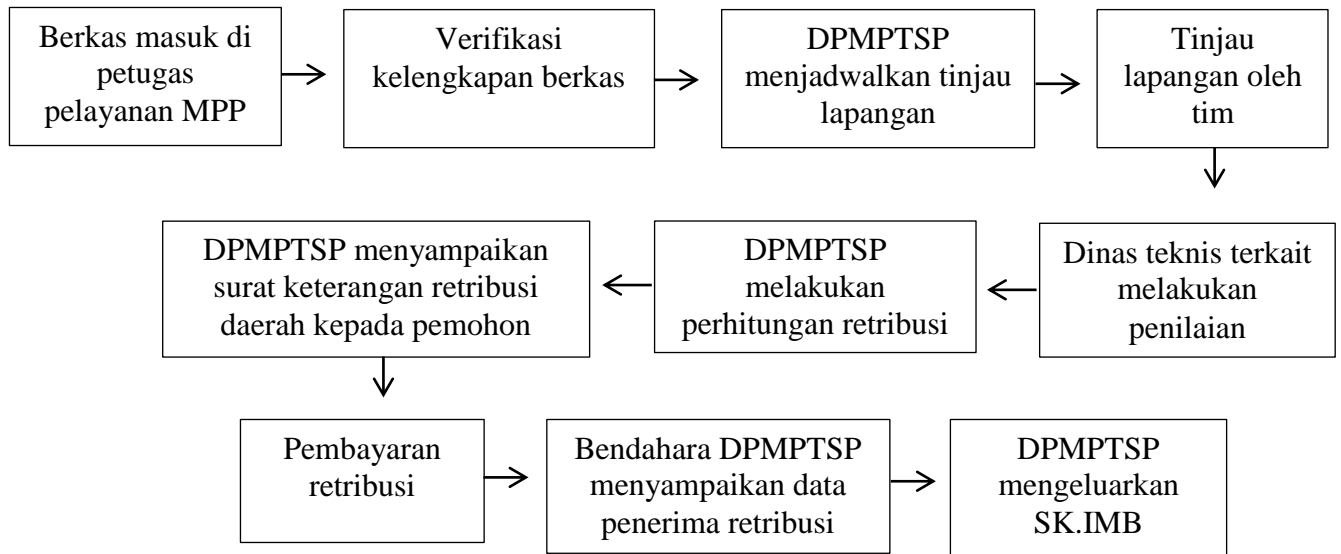
Setelah tahap konsultasi selesai, maka dokumen permohonan akan diteruskan pada DPMPTSP dan dilanjutkan dengan pembayaran retribusi penerbitan PBG. Setelah dokumen PBG terbit, pemohon diwajibkan untuk melaporkan kembali melalui SIMBG jadwal pembangunannya. Bangunan yang dibangun harus sesuai dengan dokumen perencanaan dalam PBG.

Website ini dapat dikatakan masih baru sehingga masih ada beberapa yang menjadi kendala yang dialami pengguna yaitu pegawai instansi dalam pengoperasiannya yaitu masih terbatasnya jaringan yang tidak stabil sehingga perlu penambahan kapasitas Mbps (*Megabit per second*) karena jika tidak dilakukan itu sangat berpengaruh dalam proses pengimputan data perizinan dalam upaya peningkatan layanan perizinan, pada awal penyesuaian ini masyarakat akan merasa kesulitan dalam penggunaan website ini.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi resmi memberhentikan penerbitan IMB sejak 31 Juli 2021. Perbedaan IMB dan PBG, IMB merupakan Izin yang harus diperoleh pemilik sebelum atau saat mendirikan bangunan, di mana teknis bangunan harus dilampirkan saat mengajukan permohonan izin. Sementara PBG bersifat sebagai aturan perizinan yang mengatur bagaimana bangunan harus didirikan. Aturan tersebut berupa bagaimana bangunan harus memenuhi standar teknis yang dimaksud berupa perencanaan dan pengawasan konstruksi bangunan gedung, serta pemanfaatan bangunan gedung. Perbedaan lain terletak pada tahapannya. IMB, yaitu izin yang harus diurus oleh pemilik bangunan sementara PBG hanya berupa ketentuan soal teknis bangunan. Jika pemilik bangunan tidak memenuhi kesesuaian penetapan fungsi dalam PBG, maka akan dikenakan sanksi administratif (wawancara, Bapak Ganjar Bidang Cipta Karya)

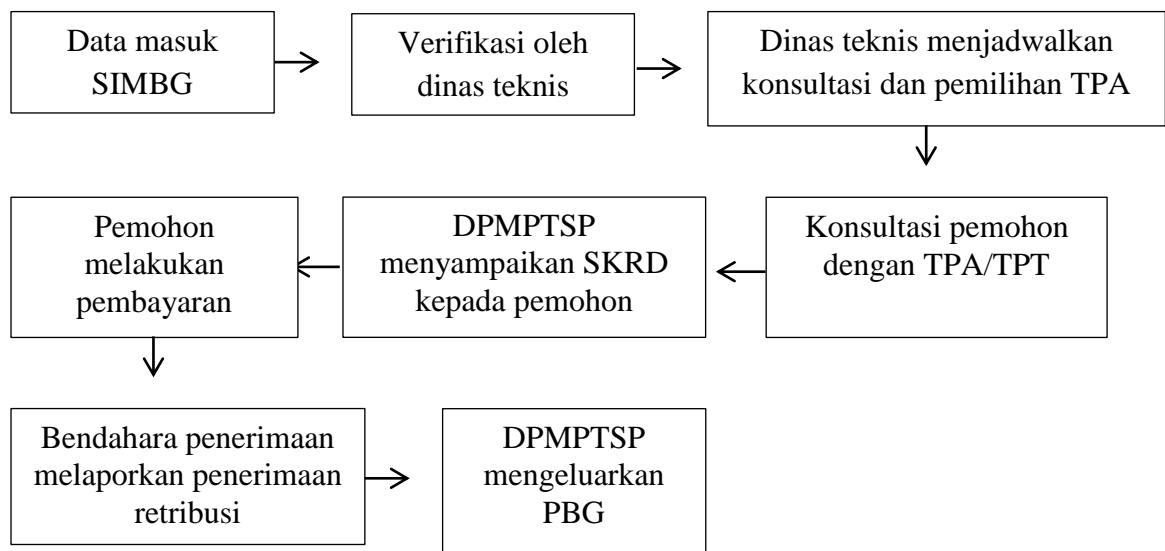
Perbedaan pelayanan sebelum dan sesudah adanya SIMBG yang sudah di terapkan oleh Kabupaten Banyuwangi. Adanya SIMBG mengakibatkan pelayanan lebih ringkas dan sangat transparan. Perbedaan yang terlihat sekarang pada alur pelayanan dan penerimaan data base yang dibutuhkan antar instansi.

Alur Izin Mendirikan Bangunan:



Sumber : Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Pemukiman Kabupaten Banyuwangi

Alur Persetujuan Bangunan Gedung:



Sumber : Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Pemukiman Kabupaten Banyuwangi

Teknik Tata Bangunan dan Perumahan Ahli Muda Bidang Cipta Karya Bapak Ganjar bahwa pelayanan PBG melalui SIMBG sudah terdapat sosialisasi kepada masyarakat melalui website, radar banyuwangi agar masyarakat dapat mengajukan permohonan PBG melalui SIMBG. Kendala yang dialami masyarakat selaku pemohon ketika menggunakan SIMBG ketika menggunggah berkas permohonan karena berkas harus diconfert PDF, masyarakat masi kurang paham terkait hal tersebut sehingga masi meminta bantuan kepada petugas. Hal tersebut merupakan kendala selama penerapan SIMBG (wawancara, Bapak Ganjar bidang cipta karya)

Sedangkan dari presepsi dan harapan masyarakat selaku pemohon PBG adanya sistem baru SIMBG ini mendapat respon positif dari masyarakat selaku pemohon perizinan PBG. Hal tersebut berdampak proses pengurusan PBG menjadi jelas pemohon dapat mengetahui sejauh mana proses permohonan PBG dan transparan.

“ harapan saya dengan adanya perubahan aturan permohonan PBG secara online sangat membantu saya dalam kejelasan sejauh mana proses permohonan saya, adanya sistem SIMBG ini saya dapat mengajukan permohonan dimana saja. Nantinya saya bisa unggah berkas persyaratan dirumah tanpa mendatangi kantor DPUCKPP lagi. Proses pengajuan PBG ini juga tidak memerlukan waktu yang singkat sehingga jia tidak mempunyai sistem yang jelas kasus pungli akan mudah dilakukan bagi pemohon yang mengiginkan percepatan pelayanan. Apabila pelayanannya sudah tersistem seperti ini maka dapat mencegah tindakan pungli. Namun setelah saya merasakan pelayanan melalui web SIMBG informasi dalam web masih sulit di megerti bagi saya selaku orang tua ketika saya memasukkan berkas persyaratan jadi saya masih mendatangi kantor untuk bertanya kepada petugas. (wawancara pemohon PBG Ibu Suhartatik).”

Menurut Bapak Febri selaku pemohon PBG dengan adanya SIMBG ini mempermudah proses pelayanannya dalam perizinan PBG. Bahwa pemerintah Kabupaten Banyuwangi sudah memberikan sosialisasi terhadap masyarakat dan

sudah dapat diterima oleh kalangan masyarakat yang akan mengajukan permohonan perizinan PBG.

“ pemerintah Kabupaten Banyuwangi sudah cukup baik dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait perizinan PBG bahwa informasi yang diterima oleh masyarakat sudah sampai di Pemerintah desa bahkan saya selaku warga desa sudah mengetahui bahwa peayanan IMB sekarang transisi PBG sudah bisa dilakukan secara online. Petugas pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik sudah baik dan jelas dalam menjelaskan alur permohonan melalui SIMBG. (wawancara, Bapak Febri Pemohon PBG fungsi hunian)”.

Kelemahan proses pelayanan PBG *online* melalui situs SIMBG.go.id juga diutarakan oleh Adi Wahyu selaku pemohon PBG fungsi Usaha, beliau mengatakan sebagai berikut.

“ harapan saya sebelum mengakses web SIMBG tampilannya pasti mudah dipaahami oleh semua kalangan dan paduannya sudah lengkap. Setelah mengakses saya merasakan bahwa SIMBG memiliki tampilan website yang mudah dipahami dan tidak sulit untuk diakses bahkan orang awam sekalipun. Mesti demikian, kelemahan pasti ada proses mengakses layanan pengajuan PBG secara *online* yang mengalami kendala dari lamanya sistem memproses data yang diajukan lewat *online* akibatnya saya menayakan kepada petugas untuk mengetahui persyaratan pengajuan sudah masuk atau belum”.

Permasalahan lain yang dihadapi masyarakat terkait mengajukan permohonan PBG ini ketika mengakses web SIMBG. Menurut Faris Naufal selaku pemohon PBG informasi proses pelayanan pada web tersebut sudah lengkap namun kurang jelas masi menimbulkan tanda tanya bagi saya selaku pemohon ketika mengakses web tersebut.

“ harapan saya dengan pelayanan yang sudah tersistem seperti ini informasi yang saya butuhkan pasti lengkap dan jelas serta paduannya mudah untuk di akses namun seteelah mengakses web SIMBG tersebut ketika memberi informasi proses pelayanan sudah cukup lengkap namun belum relevan terkait informasi yang saya butuhkan. Seperti web tersebut ketika saya mau melacak proses pelayanan saya sudah sampai sejauh mana menurut saya belum menjawab masalah yang sedang saya hadapi. Belum terdapat informasi jangka waktu sehingga saya

harus mendatangi MPP untuk menanyakan kepada petugas apakah memang masih belum pada tahap selanjutnya atau tidak.’’

Permasalahan lain yang dihadapi masyarakat terkait mengajukan permohonan PBG ini saat mengakses web SIMBG. Menurut Bapak Saroni selaku pemohon PBG ketika mengunggah berkas gambar mengalami kesalahan namun informasi proses pelayanan pada web tersebut kurang jelas belum terdapat format penjelasan seharusnya format yang benar seperti apa sehingga masih membutuhkan bantuan petugas untuk menanyakan kesalahan format berkasnya ada dimana.

‘’ hapan saya ketika sebelum mengakses web tersebut dapat saya gunakan dimanapun dan sangat mudah karena pada tampilan awal sudah terlampir panduan dan tata cara, saya rasa ketika saya mengakses tidak akan mengalami kesulitan dan informasi mudah di dapat. Namun kendala yang saya alami ketika mengunggah format berkas dokumen saya sampai bolak-balik mengunggah dokumen karena informasi dalam web tersebut kurang jelas juga belum terdapat bantuan formulir yang memberitahu bagaimana format unggahan yang benar. Web SIMBG belum terdapat informasi tersebut sehingga saya menanyakan kepada petugas. Apabila terdapat informasi kesalahan diberitahukan oleh SIMBG maka hal tersebut mempermudah pengguna. (wawancara, Bapak Ach.Saroni Pemohon PBG fungsi usaha)’’.

Kotler (2019:23) kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan . Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Harahap (2022:2) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa ,manusia, proses,lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka, Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat

dikatakan bermutu, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu atau tidak baik.

Harahap (2022:3) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya jadi dan informasi pemasar dan sampai.

Husein (2015:3) Model kualitas layanan yang paling populer hingga kini dan banyak dijadikan acuan riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *servQual* (*service quality*). Dikenal sebagai istilah Gap Analysis Model yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan. Model menegaskan pada kinerja sebuah atribut (*attribute performance*) lebih besar dari pada harapan (*expectation*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas layanan akan positif atau sebaliknya. Model *ServQual* banyak diterapkan di berbagai perusahaan atau instansi pemerintah. Terdapat Lima Gaps (kesenjangan) Yang Membuat Perusahaan Tidak Mampu Memberikan Pelayanan Yang Bermutu Kepada Para Pelanggan. *Customer Gap* Adalah Perbedaan Antara Persepsi Pelanggan Dan Harapan Pelanggan antara *Customer Perception* dan *Customer Expectation*. Persepsi konsumen adalah penilaian subyektif oleh pelanggan atas pengalamannya mengkonsumsi barang atau jasa. Harapan pelanggan merupakan standar atau referensi pelanggan dengan pengalaman konsumsi barang atau jasa. Persepsi konsumen dan harapan konsumen seharusnya identik, tetapi dalam kenyataannya ada suatu celah (*gap*) yang cukup besar. Hal tersebut tugas pemasar untuk membangun jembatan antara keduanya dan melakukan usaha-usaha untuk mempersempit atau menutup celah (*gap*) yang terjadi.

Harianja (2015:776) terdapat 5 hal kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan penyampaian jasa dan akan berpengaruh terhadap kualitas jasa. Adapun kelima kesenjangan (*gap*) sebagai berikut: a. Gap pertama (persepsi manajemen)

adalah adanya perbedaan antara penilaian dan pelayanan menurut pengguna jasa. b. Gap kedua (spesifikasi kualitas) adalah kesenjangan antara persepsi antara manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. c. Gap ketiga (penyampaian pelayanan) adalah kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*). d. Gap keempat (komunikasi pemasaran) adalah kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi internal. Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat perusahaan mengenai komunikasi pemasaran. e. Gap kelima (pelayanan yang dirasakan) adalah perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan diharapkan oleh pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut, kepuasan adalah puas; merasa senang; perihali (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Secara umum tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dengan apa yang dia harapkan. Menilai kepuasan konsumen dan meningkatkan ekspektasi konsumen, sehingga dapat menjadi pelanggan yang setia. Ketika apa yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan harapannya, tentu konsumen akan merasa puas. Memberikan kepuasan kepada konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Memenuhi kepuasan konsumen menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, yang mana dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Jadi kualitas pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan konsumen secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan

berdasarkan sudut pandang dan persepsi konsumen. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang baik atau ideal. Hal tersebut apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampukemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Sukarno (2019:93) ditinjau dari aspek pemerintahan, pelayanan sebagai proses kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat semakin menarik untuk didalami karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah di samping fungsi pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*). Namun demikian, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas. Pelayan yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan ini dengan menilai beberapa pokok diantaranya:

1. Penyediaan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat umum;
2. Mampu memenuhi ekspektasi dan kepuasan masyarakat;
3. Menyediakan pelayanan publik yang berkualitas; dan
4. Mengurangi keluhan dan kritik dari masyarakat, relasi, dan penerima jasa lainnya.

Sellang (2019:1) strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dijalankan dengan cara memperbaiki suatu manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yaitu usaha meminimalisasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat pelayanan yang disediakan organisasi dengan keinginan dan harapan customer (masyarakat pengguna). Dalam hal tersebut untuk memperbaiki kualitas pelayanan, manajemen harus bisa menerapkan teknik manajemen yang menyesuaikan pada kebutuhan customer dengan pendekatan *citizen's charter* (maklumat pelayanan) yakni suatu pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik

yang menaruh pengguna layanan sebagai pusat pelayanan dalam arti kebutuhan pengguna layanan harus dijadikan pertimbangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Rahmadana (2020:5) mengemukakan bahwa unsur-unsur yang mencirikan sebuah pelayanan publik yang baik yakni: (1) Tersedianya karyawan yang baik, (2) Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, (3) Dapat bertanggung jawab kepada pelanggan sebagai pengguna jasa, (4) Mampu melayani pelanggan secara cepat dan tepat, (5) Memberikan jaminan dalam pemberian pelayanan, (6) Memiliki keterampilan dan kemampuan yang baik (7) Dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat, tentu sebuah instansi pemerintah mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- b. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari masyarakat.
- c. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.
- d. Untuk menjaga agar masyarakat merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- e. Untuk mempertahankan masyarakat.

Pelayanan konsumen yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagusnya kualitas dan mutu tersebut di mata konsumen. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif atau memberikan citra yang bagus di mata konsumen. Apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan bagus.

Hal tersebut pelayanan publik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka pelayanan PBG di Kabupaten Banyuwangi perlu terus mengikuti dan mengembangkan teknologi komunikasi dan informasi, guna memberikan pelayanan kepada pemohon PBG kapan saja dan dimana saja. Apabila Kabupaten Banyuwangi dapat melakukan hal tersebut maka kepuasan pemohon perizinan PBG akan terpenuhi, kemudian akan berdampak pada peningkatan kualitas

pelayanan PBG. untuk mengetahui kualitas pelayanan (*service quality*) dapat dilakukan dengan cara membandingkan persepsi dari pemohon PBG atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perizinan PBG. terdapat banyak model yang dapat digunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan dan model tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya pelayanan yang ada pada pelayanan PBG Kabupaten Banyuwangi yang sudah di laksanakan analisa tersebut unyuk menemukan permasalahan yang ada sehingga nantinya bisa melakukan perbaikan terutama di bagian pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemohon PBG.

Proses transisi IMB ke PBG secara online, awalnya akan sedikit membingungkan masyarakat awam, karena semua dokumen harus diinput secara online berformat pdf. Sehingga, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menyediakan layanan pendampingan untuk proses input permohonan PBG di Mall Pelayanan Publik selama jam kerja, namun dengan catatan hanya membantu untuk mengarahkan teknis data dokumen bangunan. Terkait akun dan sandi password tetap menjadi tanggungjawab kerahasiaan masing-masing pengguna akun. Dengan adanya akun secara online, lanjut diharapkan masyarakat atau pemohon dapat mengajukan secara mandiri tanpa melalui pihak lainnya, karena informasi dan proses tahap selanjutnya akan disampaikan juga secara elektronik di SIMBG dan melalui email pengguna akun pembuat pengajuan permohonan.

Penggunaan SIMBG tersebut memiliki banyak manfaat bagi pihak manajemen maupun bagi organisasi keseluruhan. Melalui sistem tersebut data yang masuk akan diolah secara otomatis sehingga membantu petugas manajemen agar lebih efektif dan efisien. Dengan dukungan teknologi internet dapat mengambil data yang dibutuhkan pada sistem secara realtime. Dapat mempermudah koordinasi dari data yang dihasilkan, selanjutnya dapat digunakan oleh departemen atau devisi lain yang membutuhkan. Pertukaran informasi yang tepat antar departemen mampu membentuk hubungan yang sehat dalam sebuah organisasi antara DPMPTSP dengan Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya

Perumahan & Pemukiman Kabupaten Banyuwangi dalam memberikan pelayanan perizinan terhadap masyarakatnya.

Fokus penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan “SIMBG” yaitu aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) adalah sistem aplikasi elektronik berbasis web yang didesain untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam layanan IMB dan SLF dan sistem pendataan bangunan gedung oleh Pemerintah. Masyarakat Banyuwangi dapat mengurus PBG sebagai pengganti IMB secara online melalui web SIMBG melalui aplikasi baru SIMBG, pengurusan perijinan PBG akan lebih mudah dan transparan. Hal tersebut membuat peneliti ingin mengkaji tingkat kualitas pelayanan PBG berbasis teknologi informasi web SIMBG pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi.

Berdasarkan deskripsi masalah yang tersebut, maka diperlukannya penelitian mengkaji kualitas layanan sistem teknologi informasi berbasis web SIMBG apakah teknologi tersebut sudah mampu mengkafer pemberian layanan apakah pelayanan yang diberikan oleh SIMBG tersebut sudahkan memenuhi harapan mereka selaku pemohon sebagai pengguna aplikasi tersebut Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian penting untuk menemukan rumusan masalah agar masalah yang diteliti tidak meluas ke pembahasan lainnya. Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut :

Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara presepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan SIMBG Kabupaten Banyuwangi ?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun penelitian dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan penjelasan diatas terdapat tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu untuk menguji kualitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui sistem teknologi berbasis web SIMBG dari persepsi dan harapan pengguna dalam penggunaan web tersebut ketikamengajukan permohonan PBG.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara akademis

Diharapkan hasil penelitian tersebut dapat memberikan kontribusi teradap lahirnya teori baru bahkan kuatnya atas teori, konsep tentang kualitas pelayanan, pelayanan publik, *e-governmene*, *e-govqual*, *e-service*, *e-servqual*.

2. Secara praktis

- a. Bagi instansi terkait diharapkan dari hasil penelitian ini menjadi pertimbangan dan dan sebagai dasar objektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya agar lebih dapat ditingkatkan dan memperbarui kendala yang selama ini terjadi.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan & Pemukiman Kabupaten Banyuwangi kedepannya.
- c. Bagi peneliti mengetahui dan menambah wawasan terkait implementasi dari kualitas pelayanan berbasis sistem teknologi web publik harapannya dari penelitian ini memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori sangat penting dalam sebuah penelitian, karena merupakan sebuah acuan pembahasan mengenai masalah yang diteliti. Landasan teori berperan sebagai dasar pemikiran untuk memecahkan masalah dalam sebuah penelitian. Bahwa landasan teori perlu ditegakkan agar penelitian itu mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan sekedar perbuatan coba-coba (*trial and error*). Landasan teori terdiri dari teori-teori, konsep-konsep, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka berpikir peneliti dalam membangun konsep-konsep yang menjadi dasar dalam penelitiannya. Diawali dengan konsep dasar dan sejumlah teori yang selanjutnya membentuk kerangka konseptual yang sistematis bertujuan untuk membantu peneliti dalam membangun kerangka berfikir dalam melakukan sebuah penelitian (Sugiyono, 2016: 52).

Fokus penelitian ini adalah mengkaji kualitas pelayanan elektronik berbasis web SIMBG sistem informasi bangunan gedung pada layanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Banyuwangi. Sistem informasi tersebut sebagai sebuah program dalam memberikan pelayanan kepada publik. Peneliti menggunakan teori *E-Govqual* merupakan sebuah metode pengukuran kualitas layanan website pemerintahan berdasarkan persepsi pengguna akhir. Teori tersebut sebagai alat ukur peneliti untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan sebagai fokus utama penelitian. Sebagai dasar penggunaan teori tersebut, peneliti akan membahas mengenai pelayanan publik, *Elektronic Government*, dan *E-Govqual*.

1. Pelayanan publik, merupakan konsep yang harus disertakan dalam tinjauan pustaka ini sebagai penunjang pengetahuan terkait layanan SIMBG, sebagai sebuah bentuk program dalam pemberian pelayanan terhadap publik. Sistem informasi tersebut sebagai sebuah program dalam

2. memberikan pelayanan kepada publik. Penunjang pengetahuan tersebut meliputi, konsep, asas, prinsip, standar jenis dalam pelayanan publik. Pelayanan publik terus berkembang seiring tuntutan jaman yang bahwa penggunaan teknologi informasi semakin maju. Teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perkembangan konsep dalam pelayanan publik, yaitu *Electronic Government*.
3. *Electronic Government*, perkembangan paradigma pelayanan publik terjadi dengan melibatkan teknologi informasi dan komunikasi, pergeseran birokrasi lama menjadi *E-Government*. Konsep *E-Government* secara teoritik dipahami sebagai upaya untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta hingga menjadi lebih efisien, efektif dan transparan. Hal tersebut dapat dicapai dengan reformasi birokrasi baik itu pembenahan kelembagaan, sumberdaya manusia dan sistem. Pendayagunaan *E-Government* bertujuan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (Gunawan & Yuwono, 2007).
4. *E-Govqual*, merupakan kerangka dimensi yang mencakup berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dari *E-Government*. Penilaian atau evaluasi kualitas layanan menggunakan analisis menggunakan statistik komparasi peneliti dalam menguji hipotesis menggunakan uji Wilcoxon untuk melihat antara besarnya arah perbedaan gap antara harapan dan persepsi layanan yang diberikan. Peneliti ingin mengetahui besarnya perbedaan dalam proses pengambilan keputusan. Hasil dari penelitian diharapkan dapat membantu pemerintah daerah dalam mengetahui kualitas layanan *E-Government* yang telah di implementasikan. Selain itu juga dapat diberikan rekomendasi terkait kualitas layanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan oleh pemerintah daerah.

2.2 Administrasi Publik

2.2.1 Definisi Administrasi Publik

Maskudi (2017:27) administrasi merupakan proses kerja sama dalam penyelenggaraan satu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. Nugroho (2011:132) administrasi publik adalah koordinasi dan upaya individu dan kelompok untuk menjalankan kebijakan publik yang menyangkut kegiatan sehari-hari dari sebuah pemerintahan (*government*).

Maskudi (2017:219) membedakan kata publik dengan berbagai perspektif yaitu publik sebagai kelompok kepentingan, publik sebagai pemilih rasional, publik sebagai pihak yang diwakili, publik sebagai pelanggan, serta publik sebagai warga Negara. Hal tersebut publik sebagai warga Negara dirasa lebih sesuai dengan topik yang dibahas oleh peneliti dalam kaitannya dengan pelayanan pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung.

Syafri (2012:25) administrasi publik adalah suatu proses kerja sama sekelompok orang dalam merumuskan dan melaksanakan berbagai kebijakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan Negara secara efisien dan berkeadilan sosial. Maskudi (2017:25) administrasi publik didefinisikan sebagai bentuk hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan responsibilitas melalui penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan barang-barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, juga membentuk lembaga pemerintah yang efektif dan efisien. Chemma dalam Keban (2008:37) terdapat 4 fase perkembangan paradigma dalam administrasi publik yaitu fase *Traditional Public Administration*, *Public Management*, *New Public Management* dalam paradigma *governance*. Perspektif yang dikemukakan Chemma tersebut merupakan sebuah bentuk kesimpulan yang menampilkan indikator perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pemerintahan dari waktu ke waktu. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut dapat dilihat bahwa administrasi publik mengalami pergeseran paradigma dari *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS) hingga sampai *Good Governance* yang berkembang sejak

pertengahan 1990-an hingga sekarang. Penelitian ini menggunakan paradigma *Good Governance*.

2.2.2 Paradigma Administrasi Publik

a. Old Publik Administration (OPA)

paradigma ini berpandangan bahwa organisasi publik beroperasi paling efisien sebagai sistem tertutup sehingga keterlibatan warga Negara dalam pemerintah dibatasi. Selain itu berpandangan bahwa segala kepentingan publik harus dijelaskan dalam aturan hukum. Pemerintah menganggap dirinya sebagai satu-satunya institusi yang mengetahui, memiliki sumberdaya, serta mempunyai kemampuan dalam memecahkan masalah publik.

b. New Publik Management (NPM)

Paradigma selanjutnya yaitu administrasi publik baru (New Publik Management) yang timbul sebagai dampak dari kurang efektifnyaparadigma administrasi sebelumnya dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik. Paradigma ini dipioner oleh Frederickson dimana lebih menekankan peran dan segi institusi dari Negara dan sektor publik menuju manajemen pelayanan publik yang lebih pro-pasar. Pada paradigma ini terjadi pergeseran dari kebijakan dan administrasi menuju ke manajemen dan meniru gaya manajemen yang diterapkan pada sektor privat. Dimana dalam pratiknya berdasarkan pertimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambilan keputusan. Selain itu publik diposisikan sebagai pelanggan sedangkan pemerintah berperan sebagai yang mengarahkan (Mutiarin dan Arif, 2014:120).

c. New Publik Service (NPS)

denhardt dan Denhardt (dalam Mutiarin dan Arif, 2014:143), paradigma Old Publik Administration dan New Publik Management kurang relevan dalam menyelesaikan persoalan-persoalan publik karena memiliki landasan filosofis dan ideologis yang kurang sesuai dengan administrasi publik. Denhardt dan Denhardt mengemukakan paradigma baru yang kemudian disebut sebagai *New Publik Service*.

Suendi dan bintoro (2010:44) menjelaskan bahwa prespektif NPS menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat tidak hanya dalam proses perencanaan tetapi juga dalam pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal tersebut harus dilakukan guna menciptakan pemerintah yang lebih baik dan sesuai dengan nilai-nilai demokrasi.

Dengan demikian, NPS dirasa sesuai dengan topik yang dibahas yaitu pelayanan publik dalam hal ini yakni Persetujuan Bangunan Gedung dimana pemerintah menempatkan masyarakat (pengusaha) bukan sebagai pelanggan tetapi sebagai warga Negara yang berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

2.3 Pelayanan Publik

Layanan merupakan suatu *intangibile* dari hasil suatu transaksi artinya bukan transfer kepemilikan seperti barang fisik (Silalahi, 2015:16). Sedangkan konsep pelayanan menurut Moenir dalam Sinambela (2011:42) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono dalam Istianto (2011:122) 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.

Pemerintah merupakan salah satu elemen penting dalam penyediaan layanan sesuai dengan pendapat Silalahi (2015:13) mengungkapkan ada empat fungsi pokok yang harus dijalankan oleh pemerintah yaitu fungsi layanan, fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi perlindungan. Pemberian layanan publik merupakan salah satu fungsi dan tugas pokok pemerintah baik pusat

maupun daerah. Oleh karena itu pemerintah sebagai penyedia layanan harus menetapkan peraturan mengenai penyediaan pelayanan publik yang meliputi asas, prinsip, dan standar pelayanan.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) dan kesejahteraan bagi rakyatnya (*public welfare*) berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi di atas pelayanan publik dalam pengurusan IMB adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu jasa publik.

2.3.1 Asas Pelayanan Publik

Pemerintah telah menetapkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didalamnya terdapat kepastian hukum serta hubungan antar masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Berikut adalah asas pelayanan publik yang tercantum dalam pasal 4 UU no. 25 tahun 2009.

Berdasarkan UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 4. Pada pasal tersebut disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum
- c. kesamaan hak
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;

- h. keterbukaan
- i. akuntabilitas
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yakni terkait dengan prosedur pelayanan yang tidak berbelit, mudah untuk dipahami dan juga mudah untuk dilaksanakan
- b. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal: 1. persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik 2. unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik 3. perincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yakni pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi, yakni produk pelayanan publik diterima dengan benar tepat dan sah
- e. Keamanan, yakni proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab, yakni pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai serta sarana telematika.
- h. Kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta memanfaatkan teknologi informasi.

- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- j. Kenyamanan, yakni lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibeikan kepada pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Asas, prinsip dan standar pelayanan publik berdasarkan penjelasan diatas merupakan suatu pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta dapat dijadikan sebuah indikator dalam penilaian kinerja pihak penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar pelayanan publik diharapkan pelaksanaan pelayanan publik dapat diberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan publik.

2.3.4 Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 dikelompokkan dalam beberapa kelompok pelayanan diantaranya sebagai berikut:

- a. Kelompok pelayanan administratif, merupakan pelayanan berupa dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen- dokumen tersebut antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kematian, Akte Kelahiran, Akte Pernikahan, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi, Paspor, Sertifikat atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok 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. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.4 *Electronic Governance (E-Government)*

E-Government adalah penggunaan TIK yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain yang didalamnya akan mendorong cara baru dalam kepemimpinan, berdiskusi dan menetapkan strategi, transaksi bisnis, mendengarkan warga dan komunitas secara baru dalam mengorganisir dan menyampaikan informasi (Somantri & Hasta, 2017). Melalui *E-Government* dapat memberikan kemudahan kepada publik untuk mengakses informasi, sehingga publik dapat melakukan pengawasan kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah (Sari & Winarno, 2012).

Berikut adalah tiga karakteristik yang dimiliki *E-Government* dalam Indrajit (2002:4), yaitu sebagai berikut:

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet; dengan tujuan
3. Memperbaiki mutu pelayanan yang selama ini berjalan.

Keberadaan *E-Government* dalam pemerintahan saat ini tidak lain untuk memberikan dan memperkuat pelayanan kepada publik, sehingga dapat memberikan manfaat timbal balik antara pemerintah dan kewarganegaraan. Kumar, (2007: 65) menyatakan beberapa manfaat e-Government, antara lain:

1. Memungkinkan warganegara untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan.
2. Penghematan biaya yang signifikan bagi pemerintah maupun publik.
3. Meningkatkan transparansi dalam banyak hal termasuk biaya untuk mendapatkan sebuah layanan.
4. Mengurangi tingkat aktivitas korupsi dalam pemberian layanan publik. Manfaat ini bisa merupakan konsekuensi dari *point*.
5. Internet memampukan *E-Government* untuk memberikan pelayanan khusus secara individual yang akan berujung kepada kepuasan individu tersebut.
6. Adanya ketersediaan pelayanan yang berkelanjutan, penghematan waktu dalam memberikan tanggapan kepada publik dan pengurangan tingkat kesalahan.

2.4.1 E-Govqual

Konsep *E-Govqual* mulai dikembangkan oleh (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011). Dalam penelitiannya mereka berpendapat bahwa isu *E-service quality* banyak digunakan mengikuti perkembangan pelayanan khususnya secara elektronik tidak hanya berlaku pada lingkungan bisnis namun juga pada sektor pemerintahan, khususnya untuk meningkatkan layanan *E-Government* kepada publik. Model *E-Govqual* dapat meningkatkan kemampuan lembaga pemerintah

untuk menggali kebutuhan dan mendorong publik memanfaatkan layanan secara optimal dengan memanfaatkan teknologi informasi (Napitupulu, 2016: 156-157).

E-Govqual, metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pemerintah, kualitas layanan *E-Government* untuk situs administrasi publik di mana warga negara mencari informasi atau layanan. Variabel-variabel dalam *E-Govqual* menangkap kualitas layanan *E-Government* dan menjelaskan pengembangan model konseptual yang menghubungkan enam faktor penting kualitas layanan *E-Government* dengan persepsi masyarakat. Variabel dan indikator dalam *E-Govqual*, Papadomichelaki & Gregoris (2012, sebagaimana dikutip dalam Fuad, 2013) dalam penelitiannya bahwa *E-Govqual* merupakan kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil dari penelitian kualitas *E-Government*. Dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa atribut kualitas *E-Government* dikategorikan dalam 6 kriteria yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan *E-Government*.

Enam dimensi *EGovqual*, yaitu :

1. *Ease of Use* (kemudahan pengguna), seberapa mudahnya pengguna dapat berinteraksi dengan situs *E-Government*.
2. *Trust* (kepercayaan), sebagai kepercayaan pengguna terhadap situs *E-Government* mampu memberikan kebebasan dari resiko kesalahan proses layanan.
3. *Functionality of the Interaction Environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), mengacu pada ketersediaan, kemudahan, dan bantuan terhadap pengguna selama proses pengisian formulir.
4. *Reliability* (reabilitas), keyakinan masyarakat terhadap situs *E-Government* dalam memberikan layanan yang benar dan tepat waktu. *Reliability* mengacu pada fungsi teknis yang berhubungan langsung dengan aksesibilitas, ketersediaan dan ketepatan waktu layanan yang diberikan.
5. *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan informasi), mengacu pada kualitas dari isi informasi yang diberikan kepada pengguna dan desain tampilan informasi berupa ketetapan warna, grafis, dan ukuran halaman website.

6. *Citizen Support* (dukungan warga), mengacu pada bantuan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan dalam pencarian informasi atau selama proses transaksi berlangsung.

Terdapat 42 atribut dimensi yang peneliti ambil dari jurnal rujukan, namun peneliti tidak mengambil seluruh atribut karena tidak seluruh atribut tersebut digunakan karena dianggap kurang sesuai dengan obyek suatu penelitian seperti halnya penelitian yang telah dilakukan. 42 atribut tersebut yaitu :

Tabel 2 1 Dimensi atribut *e-qovqual*

Dimensi	Atribut
Kemudahan penggunaan	Struktur website
	URL yang mudah diingat
	Fungsi pencarian yang disesuaikan
	Peta situs
	Kemampuan untuk menyesuaikan dan personalisasi informasi
	Konfigurasi link dengan mesin pencari
Kepercayaan	Menjaga kerahasiaan
	Akses kontrol
	Tidak berbagi informasi dengan orang lain
	Penggunaan data pribadi
	Mengamankan pengarsipan data pribadi
	Menyediakan persetujuan tertulis
	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat
	Prosedur username dan password
	Transaksi yang benar
	Mengekspresikan pesan
	Tanda bukti pengguna digital
Kehandalan	Akses internet terjangkau bagi masyarakat umum
	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat
	Pelayanan tepat waktu
	Kecepatan transaksi
	Kecocokan sistem browser
Fungsi dan interaksi lingkungan	Format respon yang memadai
	Perhitungan otomatis
	Adanya bantuan online dalam formulir
	Penggunaan kembali informasi masyarakat
Isi dan tampilan informasi	Gambar harus warna, grafis, animasi, dan ukuran

	halaman web
	Akurasi dan keringkasan data dan informasi
	Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur
	Informasi harus jelas dan mudah dimengerti
	Kelengkapan data dan informasi
	Semua link harus bekerja
	Formulir ringkas dan mudah untuk diselesaikan
Pendukung	Pedoman dan user friendly
	Pemecahan masalah
	Pertanyaan di jawab secara memadai
	Pertanyaan dan kesopanan karyawan
	Karyawan yang menyampaikan kepercayaan dan keyakinn layanan
	Pertanyaan yang sering diajukan
	Platform diskusi
	Fasiliias pelacakan transaksi
	Detail kontak lengkap

Sumber : Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. 2012. E-GovQual. *Journal of Government information quarterly*. 29(1): 98-109.

2.5 Elektronik Service (E-Service)

Saefullah (sebagaimana dikutip dalam Hardiansyah, 2011:14) untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu upaya dalam memahami sikap dan perubahan kepentingan publik. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Perkembangan teknologi turut mempengaruhi perkembangan penyediaan pelayanan publik dengan tercipta pelayanan elektronik (*E-Service*).

Hasan, Shebab, dan Peppard (2011, sebagaimana dikutip dalam Muallidin, 2015) pengertian dari *E-Service* sebagai penyedia layanan melalui jaringan elektronik seperti internet. *E-Service* juga sebagai kunjungan awal dari homepage sampai layanan yang diminta komplit atau produk akhir telah disampaikan dan layak digunakan. Dengan demikian hal tersebut merupakan konsep *costomer-centric*. Di lembaga pemerintah, *E-Service* mengacu pada pengiriman informasi dan peningkatan layanann online melalui internet atau layanan digital lainnya

untuk semua pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha, dan anggota masyarakat lainnya).

Dalam perkembangan, *E-Service* telah menggantikan model pelayanan yang bersifat tradisional dan juga *self service*. Surjadjaya, Ghosh dan Anthoby (sebagaimana dikutip dalam Ojasalo, 2010) ada beberapa perbedaan utama antara tradisional dan *E-Service*. Juga, terdapat perbedaan antara *self service* dan *E-Service*. Dalam layanan tradisional, hanya orang atau karyawan yang terlibat dalam tatp muka dari pertemuan layanan. Sedangkan dalam *E-Service*, karyawan yang terlibat dalam antar muka, dimediasi oleh internet. Selain itu, selama pertemuan *E-Service*, pelanggan dibatasi untuk mendengar dan melihat, dalam layanan tradisional, pelanggan dapat merasakan pelayanan dengan menggunakan semua indera mereka. Selain itu, layanan tradisional dibatasi oleh jarak dan jam buka, sedangkan *E-Service* telah secara substansial dihapus hambatan tersebut.

Perbedaan antara *self service* dengan *E-Service* berhubungan dengan aspek-aspek berikut dalam operasi *self service*, pelanggan harus pergi ke pusat TIK untuk menerima layanan. Dalam *E-Service*, pelanggan dengan mudah dapat menerima layanan melalui internet di rumah atau tempat lain. *E-Service* lebih fleksibel daripada *self service* yang dibatasi oleh lokasi. Juga, dalam *self service*, fungsi TIK disesuaikan dengan sedikit personalisasi. Dalam *E-Service*, fungsi TIK dirancang untuk menawarkan layanan pribadi.

E-Service saat ini tidak hanya dapat diterapkan pada pelayanan berbasis privat, namun saat ini juga diadaptasi untuk pelayanan berbasis publik. Penyedia layanan publik dalam hal ini pemerintah juga mengikuti perkembangan *E-Service*. Batagan, (2009) *E-Service* dapat membawa sejumlah manfaat bagi penggunanya, antara lain:

- a. Membiasakan individu dengan informasi elektronik dan mendidik mereka tentang manfaat menggunakan teknologi canggih.
- b. Memungkinkan telecommunicating.
- c. Menyediakan sistem informasi yang terintegrasi dengan sosial, budaya dan ekonomi aspek individu.
- d. Keterbukaan informasi.

- e. Menghilangkan hambatan waktu dan lokasi.
- f. Meningkatkan akuisisi data, transformasi dan pengambilan, seperti kekacauan data dalam layanan tradisional.
- g. Meningkatkan penggunaan kembali informasi.
- h. Mengurangi waktu pelayanan.
- i. Mengurangi biaya, meningkatkan akses informasi untuk pengambilan keputusan.
- j. Menumbuhkan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.
- k. Mengurangi biaya *overhead* seperti administrasi.
- l. Proses kecepatan *turnover* seperti penggantian biaya memungkinkan pencarian volume besar data heterogen (dokumen, halaman, database, pesan, multimedia).

2.5.1 *E-Service Quality (E-Servqual)*

Santos, (2003) *E-Service Quality* atau dikenal sebagai *E-Servqual* merupakan jenis terbaru dari *Service Quality (Servqual)*. *E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan melalui perantara internet *E-Servqual* dikembangkan untuk tujuan tersebut.

Terdapat asumsi pelanggan dalam perbandingan kinerja antara unit pelayanan dengan standar ideal pada masing-masing unit menjadi dasar model *Service Quality*. Nilai pelayanan akan lebih tinggi apabila kinerja unit pelayanan telah melebihi harapan pelanggan. Maka model *Service Quality* tersebut pada dasarnya melakukan analisis kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan pelayanan yang dipresepsikan oleh pelanggan. penilaian secara menyeluruh oleh pelanggan atas unggulnya suatu layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap nilai pelayanan tersebut. Sehingga hal tersebut mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Zeithml, Parasurahman, dan Malhotra, (2005) dimensi *E-Servqual* dapat mengukur suatu kualitas pelayanan. Dimensi tersebut didefinisikan sebagai berikut:

- a. *Efficiency* (efisiensi) kemudahan dan kecepatan mengakses situs ini.

- b. *Availability system* (ketersediaan sistem) fungsi teknis yang benar dari situs tersebut.
- c. *Fulfillment* (pemenuhan) sejauh mana janji-janji situs tentang pengiriman pesan dan ketersediaan barang terpenuhi.
- d. *Privacy* (privasi) sejauh mana situs tersebut aman dan memenuhi informasi pelanggan.

2.6 Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis (2002, sebagaimana dikutip dalam Ibrahim, 2008:22) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau keputuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Evans dan Lindsay (1997, sebagaimana dikutip dalam Ibrahim, 2008:22) melihat kualitas pelayanan itu segi pelanggan (masyarakat atau konsumen) dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakainya, dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya. Sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan atau konsumen atau masyarakat.

Pada akhirnya dari dasar nilai maka kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan atau konsumen atau masyarakat. Selanjutnya penilaian kualitas pelayanan dilakukan ada saat pelaksanaan pelayanan tersebut, dikala terjadi kontak antara pelanggan atau konsumen atau masyarakat dengan pihak yang memberikan petugas-petugas pelayanan. Kualitasnya apakah baik atau buruk atau

biasa-biasa saja, terlihat dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan atau konsumen atau masyarakat dengan apa yang mereka harapkan dan proses dari tindakan pelayanan oleh para pemberi layanan tersebut. (sebagai contoh misalnya masyarakat sering meresahkan proses dan tindakan proses dari tindakan pelayanan yang diberikan “aparatur pemerintahan” masih sukar diakses, prosedur yang berbelit-belit (*red tape*), biaya yang tidak jelas, serta terjadinya KKN, yang mencerminkan masih rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia pada umumnya).

2.6.1 Faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1990, sebagaimana dikutip dalam Tjiptono 2011 : 157) terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

2.6.2 Evaluasi Kinerja Pelayanan

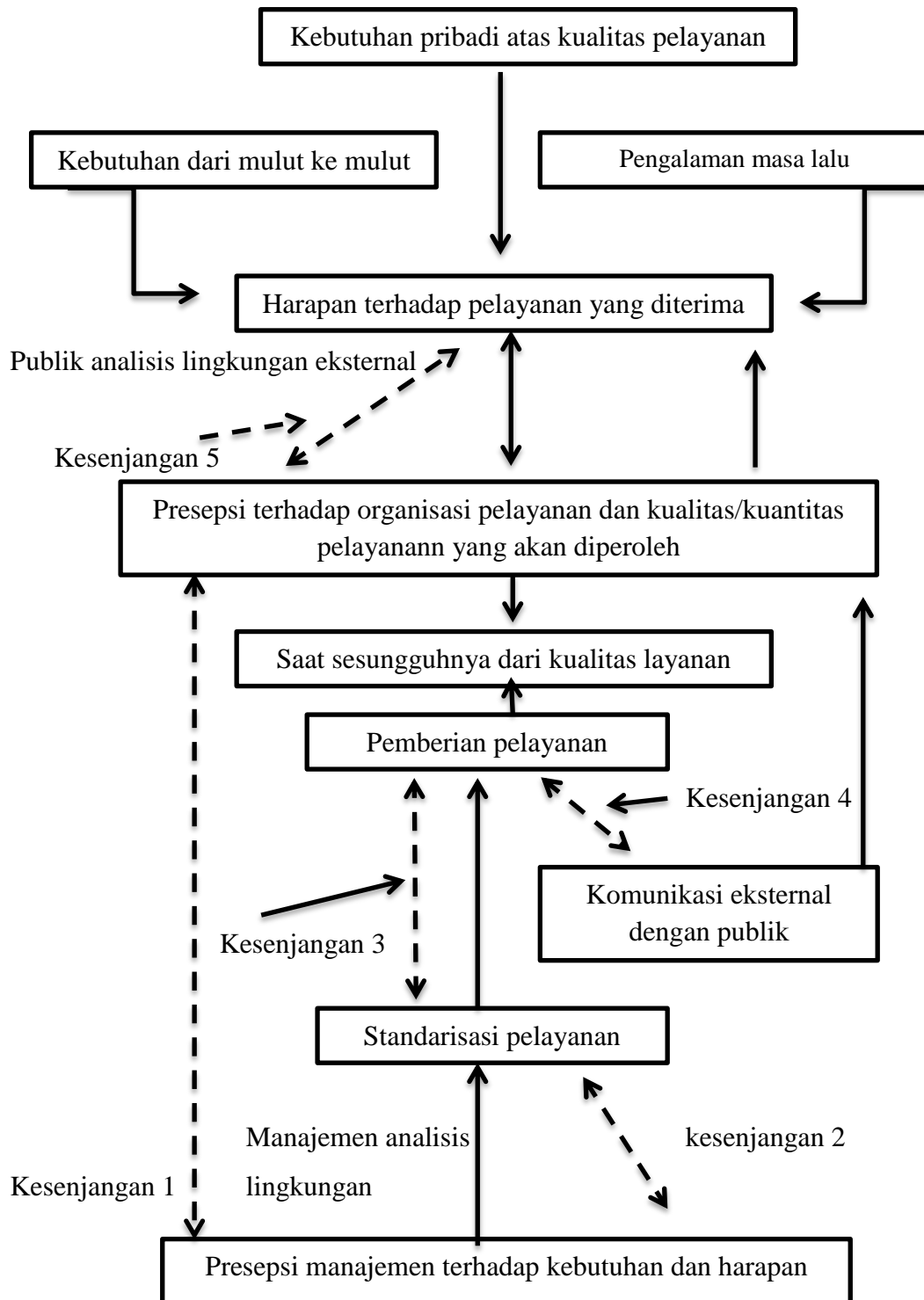
Zeithaml (1990, sebagaimana dikutip dalam Ibrahim, 2008:23) bahwa menekankan pentingnya evaluasi kinerja organisasi (organisasi pemerintah dalam hal pelayanan publik), dengan melihat seberapa besar atau jauh kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan atau konsumen atau masyarakat kesenjangan tersebut berupa:

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*expected service*) dengan persepsi pihak manajemen tentang hal yang sama (*management perception of customer expectation*)

2. Kesenjangan persepsi manajemen (*management perception of customer expectation*) dengan kekhususan atau spesifikasi kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada jenis pelayanan tertentu (*service quality spectification*)
3. Kesenjangan spesifikasi kualitas pelayanan dengan penyampaian atau penyelenggaraan pelayanan (*service delivery*)
4. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*external communication to costomer*) dengan proses penyampaian atau penyelenggaraan pelayanan
5. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*ekspekted services*) dengan pelayanan yang dirasakan atau dipresepsi oleh pelanggan (*perceived service*).

Model pelayanan berkualitas (inklusif pelayanan publik), dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2 1 Model konseptual kualitas pelayanan



Sumber: Model Konseptual Kualitas Pelayanan oleh Zeithaml (1990, sebagaimana dikutip dalam Ibrahim, 2008:24)

Gambar tersebut menunjukkan dua fenomena utama yaitu pada bagian atas garis putus-putus merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan garis putus-putus mengacu pada penyedia jasa. Menurut Zeithaml (1990, sebagaimana dikutip dalam Ibrahim, 2008:25) menyatakan lima kesenjangan (*gap*) dalam proses pelayanan seperti gambar 2.1, yaitu sebagai berikut:

1. Kesenjangan 1, dapat terjadi karena kurangnya komunikasi antara pihak manajemen pemerintah dengan para petugas pelayanan serta kurangnya interaksi antara penyedia pelayanan dengan pelanggan atau masyarakat.
2. Kesenjangan 2, dapat terjadi kurang tepatnya persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan atau masyarakat juga tidak adanya standarisasi pelayanan yang jelas.
3. Kesenjangan 3, terjadi karena tidak sesuainya kualitas personil penyelenggara dengan tugas pelayanan yang dijabatnya, dapat juga teknologi yang digunakan tidak atau kurang sesuainya kebutuhan pelayanan serta sistem penghargaan yang tidak tepat bahkan tidak ada.
4. Kesenjangan 4, terjadi karena miskinya komunikasi horizontal sama personil pelayanan, sehingga pelayanan tersendat-sendat.
5. Kesenjangan 5, karena kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima, merupakan akumulasi kinerja organisasi pelayanan. Hal tersebut apabila dihubungkan dengan tingkat kesesuaian pelanggan mencerminkan bahwa pelanggan tersebut berada dalam keadaan sesuai. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mempunyai persepsi sendiri dalam mengukur kinerja organisasi publik.

Berdasarkan penjelasan 5 *gap* (kesenjangan) tersebut yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah *gap* 5 yaitu kesenjangan antara harapan dan persepsi pemohon sebagai pengguna layanan SIMBG Sistem Informasi Bangunan Gedung dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung PBG di Kabupaten Banyuwangi. Untuk mengukur *gap* tersebut peneliti menggunakan model *E-Govqual* yang

terdiri dari 6 dimensi sebagai alat untuk mengukur harapan dan persepsi pemohon sebagai pengguna layanan.

2.6.3 Perceived Quality

Halim (2017:2) *Perceived Quality* adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas secara keseluruhan atau keunggulan suatu produk atau jasa dibandingkan dengan produk atau jasa lain dan dalam kaitannya dengan tujuan yang diharapkan. Harapan konsumen akan semakin meningkat seiring dengan perbaikan produk secara terus menerus selama bertahun-tahun. Halim (2017:2) *Perceived Quality* adalah hasil evaluasi atas kualitas sebuah produk maupun layanan, sehingga pemahaman mengenai *Perceived Quality* tidak bisa dipisahkan dari pengertian kualitas. *Perceived Quality* didefinisikan sebagai penilaian (persepsi) konsumen terhadap keunggulan suatu produk secara keseluruhan sebagai keadaan dimana pelanggan membandingkan antara harapan dan persepsi mereka tentang kinerja sebuah pelayanan dengan kenyataannya. *Perceived Quality is actually the customer's perception about the overall quality of the brand* yaitu *Perceived Quality* adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan tentang kualitas keseluruhan dari merek.

Abdullah (2018:6) teori *Perceived Quality* menyatakan bahwa ada empat dimensi *Perceived Quality* yang terbagi menjadi dua bagian. Empat dimensi atau indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Service-related Quality Dimensions*

Adapun indikator *Perceived Quality* dalam *Service-related Quality*. Terdapat dua Dimension sebagai berikut:

- a) *Service Interaction*, yaitu interaksi *Service Interaction*, yaitu interaksi pelayanan antara pengunjung dan pemilik perusahaan Prabu Motor Ponorogo
- b) *Service Evidence*, yaitu keadaan atau kondisi sekitar seperti kondisi tempat penyimpanan mobil bekas yang akan dijual apakah layak atau tidak

2. *Product-related Quality Dimensions*

Adapun Indikator indikator *Perceived Quality* dalam *Product-related Quality Dimensions*. Terdapat dua dimensi sebagai berikut :

- a) *Product Functionality*, yaitu fungsional produk seperti kemudahan untuk menemukan produk
- b) *Product Enrichment*, yaitu pengayaan produk di Prabu Motor Ponorogo seperti tersedianya fasilitas gudang perbaikan mobil untuk konsumen

Atmogo (2021:476) persepsi kualitas (persepsi quality). Dapat dinilai berdasarkan 7 (tujuh) dimensi produk, yakni:

1. performa atau kinerja,
2. bagian-bagian tambahan
3. produk (*features*),
4. keandalan,
5. kesesuaian dengan spesifikasinya,
6. daya tahan,
7. pelayanan dan keindahan

Atmogo (2021:477), menyatakan beberapa indikator persepsi kualitas anantara lain. Beberapa indikator dapat dilihat sebagai berikut:

1. Menganggap merek tertentu berkualitas tinggi
2. Kemungkinan kualitas merek tertentu sangat tinggi
3. Kemungkinan bahwa merek tertentu memiliki bakal fungsional sangat tinggi
4. Kemungkinan bahwa merek tertentu memiliki tingkat keandalan (*realibility*) sangat tinggi
5. Merek tertentu pasti berkualitas sangat bagus
6. Merek tertentu kelihatannya berkualitas sangat jelek

2.6.4 Experience Quality

Lemke (2010:39) *Experience Quality* sebagai penilaian yang dirasakan tentang keunggulan atau superioritas dari pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, *Experience Quality* dapat dikonseptualisasikan sebagai tanggapan afektif pelanggan terhadap manfaat sosial-psikologis yang diinginkan. *Costomer*

Experience Quality merupakan kualitas keseluruhan pengalaman mulai dari sebelum, saat dan sesudah pelanggan menerima layanan.

Dharmayanti (2014:2) Terdapat beberapa faktor dalam mempengaruhi pengalaman yang dirasakan oleh konsumen. *Customer Experience* menemukan delapan faktor atau dimensi yang mempengaruhi *Customer Experience*, yaitu:

- a. *Accessibility* Kemudahan konsumen dalam berinteraksi dan mengakses produk.
- b. *Competence* Kompetensi yang dimiliki oleh penyedia produk.
- c. *Customer Recognition* Perasaan konsumen bahwa kehadirannya diketahui dan dikenali oleh penyedia produk.
- d. *Helpfulness* Perasaan konsumen tentang kemudahan baginya dalam meminta bantuan.
- e. *Personalization* Perasaan konsumen bahwa dirinya menerima perlakuan/fasilitas yang membuat dirinya nyaman sebagai individu.
- f. *Problem Solving* Perasaan konsumen bahwa permasalahannya diselesaikan oleh penyedia produk.
- g. *Promise Fulfillment* Pemenuhan janji oleh penyedia produk.
- h. *Value for Time* Perasaan konsumen bahwa waktu yang dimilikinya dihargai oleh penyedia produk.

2.7. Pelayanan Perizinan

Terdapat berbagai macam jenis pelayanan, penelitian ini akan membahas mengenai pelayanan perizinan mendirikan bangunan (IMB). Peraturan pemerintah menghapus status Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan menggantinya dengan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

2.7.1 Persetujuan Bangunan Gedung

Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) adalah perizinan yang diberikan kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun bangunan baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan merawat bangunan gedung sesuai dengan standar teknis bangunan gedung. Perizinan ini berlaku untuk menggantikan Izin

Mendirikan Bangunan (IMB) sejak UU Cipta Kerja. Hal tersebut membuat PBG menjadi persyaratan baru yang perlu diurus dan diperoleh oleh pemilik gedung sebelum memulai konstruksi bangunan. Untuk bangunan yang sudah terlanjur dibuat sebelum pemberlakuan PBG, maka IMB yang terbit sebelum berlakunya PP No. 16 Tahun 2021 tetap berlaku sampai dengan berakhir izinnnya.

Perbedaan pada perizinan tersebut, PBG diberikan jika sudah dengan standar teknis bangunan gedung. Berbeda dengan IMB diberikan jika telah sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. PBG menerapkan konsep norma, standar, pedoman, dan kriteria (NSPK) dari pemerintah pusat. Hal tersebut berbeda dengan IMB yang diberlakukan sebelumnya, apabila syarat IMB harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum dapat membuat bangunan gedung, berbeda dengan PBG memungkinkan pembangunan dapat tetap berlangsung sepanjang pelaksanaannya memenuhi standar yang ditentukan.

Berdasarkan PP Nomor 16 Tahun 2021 Aturan PBG berada dibawah UU Cipta Kerja. PBG hanya dapat diterbitkan jika telah terpenuhinya standar teknis bangunan yang ditentukan, baik oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah terkait. Standar teknis bangunan gedung meliputi:

- a. Standar perencanaan dan perancangan bangunan gedung
- b. Standar pelaksanaan dan pengawasan konstruksi bangunan gedung
- c. Standar pemanfaatan bangunan gedung
- d. Standar pembongkaran bangunan gedung
- e. Ketentuan penyelenggara bangunan gedung fungsi khusus (BGFK)
- f. Ketentuan penyelenggara bangunan gedung Negara (BGN)
- g. Ketentuan dokumen
- h. Ketentuan pelaku penyelenggara bangunan gedung

Seperti mengurus perizinan lainnya, terdapat beberapa syarat untuk mendapatkan Persetujuan Bangunan Gedung PBG dari pemerintah. Terdapat dokumen-dokumen yang perlu disiapkan dan nantinya disertakan dalam proses pendaftaran, meliputi:

- a. Data pemohon

- b. Data bangunan
- c. Dokumen rencana teknis

Dokumen rencana teknis, dokumen tersebut terdiri dari rencana arsitektur, data rencana utilitas, data rencana struktur, dan spesifikasi teknik bangunan gedung. Dokumen rencana arsitektur meliputi beberapa hal sebagai berikut:

- a. Data penyedia jasa perencana arsitektur
- b. Konsep rancangan
- c. Gambar rancangan tampak
- d. Gambar denah
- e. Gambar potongan bangunan gedung
- f. Gambar tampak bangunan gedung
- g. Gambar rencana tata ruang dalam
- h. Gambar rancangan tata ruang luar
- i. Detail utama dan tipikal

Dokumen rencana utilitas terkait dengan beberapa hal diantaranya perhitungan kebutuhan air bersih dan listrik, penampungan dan pengelolaan air limbah, pengelolaan sampah, dan lain sebagainya. Sementara, dokumen rencana struktur terdiri dari:

- a. Gambar rencana struktur atas bawah
- b. Gambar rencana *basement*
- c. Perhitungan rencana struktur lengkap dengan data penyelidikan tanah untuk bangunan gedung lebih dari dua lantai.

Selanjutnya pada pasal 11 ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Apabila terdapat perubahan fungsi atau klasifikasi Bangunan Gedung, pemilik wajib mengajukan PBG perubahan. Pemilik yang tidak memenuhi kesesuaian penetapan fungsi dalam PBG akan dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. Peringatan tertulis
- b. Pematasan kegiatan pembangunan

- c. Penghentian sementara atau tetap pada pekerjaan pelaksanaan pembangunan
- d. Penghentian sementara atau tetap Pemanfaatan Bangunan Gedung
- e. Pembekuan PBG
- f. Pembekuan SLF Bangunan Gedung
- g. Pencabutan SLF Bangunan Gedung atau
- h. Perintah pembongkaran Bangunan Gedung

2.7.2 Kewenangan Kabupaten atau Kota dalam Pelayanan PBG

Bahwa perizinan tertentu merupakan salah satu objek retribusi yang dapat dipungut oleh Pemerintah Daerah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah. Bahwa saat ini Kabupaten Banyuwangi terdapat Peraturan Daerah yang mengatur mengenai retribusi perizinan tertentu, yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 14 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 1 Tahun 2022.

Bangunan gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas dan atau di dalam tanah atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus. Persetujuan Bangunan Gedung yang selanjutnya di singkat PBG adalah perizinan yang diberikan kepada pemilik Bangunan Gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan atau merawat Bangunan Gedung sesuai dengan standar teknis Bangunan Gedung.

Dinas Teknis adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang Bangunan Gedung, yakni Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Permukiman Kabupaten Banyuwangi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah yang

menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal dan pelayanan satu pintu daerah. Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung yang selanjutnya disingkat SIMBG adalah sistem elektronik berbasis web yang digunakan untuk melaksanakan proses penyelenggaraan PBG disertai dengan informasi terkait Penyelenggaraan Bangunan Gedung.

Berdasarkan PP Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, fungsi bangunan gedung meliputi fungsi hunian, keagamaan, usaha, sosial dan budaya, serta fungsi khusus.

- a. Bangunan gedung fungsi hunian meliputi bangunan untuk rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun, dan rumah tinggal sementara.
- b. Bangunan gedung fungsi keagamaan meliputi masjid, gereja, pura, wihara, dan kelenteng.
- c. Bangunan gedung fungsi usaha meliputi bangunan gedung untuk perkantoran, perdagangan, perindustrian, perhotelan, wisata dan rekreasi, terminal dan penyimpanan.
- d. Bangunan gedung fungsi sosial dan budaya meliputi bangunan gedung untuk pendidikan, kebudayaan, pelayanan kesehatan, laboratorium, dan pelayanan umum.
- e. Satu bangunan gedung dapat memiliki lebih dari satu fungsi.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2022 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah Kabupaten Banyuwangi No 1 tahun 2022 tentang perubahan kedua atas peraturan daerah Kabupaten Banyuwangi No 14 tahun 2011 tentang retribusi perizinan tertentu. Fungsi bangunan gedung merupakan ketentuan pemenuhan standar teknis, yang ditinjau dari segi tata bangunan dan lingkungannya maupun keandalan Bangunan Gedung. Fungsi Bangunan Gedung meliputi:

- a. Fungsi hunian
- b. Fungsi keagamaan
- c. Fungsi usaha
- d. Fungsi sosial dan budaya

e. Fungsi khusus

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menetapkan perhitungan Retribusi PBG berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2022 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah Kabupaten Banyuwangi No 1 tahun 2022 tentang perubahan kedua atas peraturan daerah Kabupaten Banyuwangi No 14 tahun 2011 tentang retribusi perizinan tertentu. Perhitungan retribusi PBG oleh Kabupaten Banyuwangi antara lain:

a. Bangunan Gedung

Nilai retribusi PBG untuk Bangunan Gedung dihitung berdasarkan Luas Total Lantai (LLt) dikalikan indeks Lokalitas (Ilo) dikalikan Standar Satuan Tertinggi (SHST) dikalikan Indeks Bangunan Gedung Terbangun (Ibg) atau dengan rumus : $LLt \times (Ilo \times SHST) \times It \times Ibg$.

b. Prasarana Bangunan Gedung

Nilai retribusi PBG untuk prasarana bangunan gedung dihitung berdasarkan Volume (V) dikalikan Indeks Prasarana Bangunan Gedung (I) dikalikan Indeks Prasarana Bangunan Gedung (I) dikalikan Indeks Bangunan Gedung Terbangun (Ibg) dikalikan harga satuan retribusi prasarana bangunan gedung (HSpbg) atau dengan rumus : $V \times I \times Ibg \times HSpbg$

c. Formulasi HSpbg dihitung berdasarkan Indeks Lokalitas (ILO) dikalikan Standar Harga Satuan Tertinggi (SHST) atau Analisa Harga Satuan Pekerjaan atau Analisa Harga Satuan Pekerjaan (AHSP) atau estimasi biaya konstruksi yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi atau dengan rumus : $Ilo \times (SHST/AHSP \text{ atau estimasi biaya konstruksi})$

2.7.3 Metode Pelayanan Perizinan Berbasis Web Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG)

Sistem Informasi Bangunan Gedung (SIMBG) adalah sistem aplikasi berbasis website yang di desain untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam layanan Izin Mendirikan Bangunan Gedung (IMB) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) oleh pemerintah Daerah. Sistem Informasi

Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) merupakan wujud dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang telah di rencanakan oleh Pemerintah pusat yang di implementasikan oleh Kabupaten Banyuwangi yang diharapkan dapat membantu pemerintah Kabupaten atau Kota dalam penyelenggaraan bangunan gedung di wilayah nya baik dalam proses penyelenggaraan IMB atau SLF serta kontribusi besar dalam pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien. Serta tujuan lainnya yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus Izin Medirikan Bangunan, transparansi pelayanan yang tinggi serta Sertifikat IMB yang dapat menjadi pedoman untuk membangun bangunan dengan konstruksi yang optimal. SIMBG dapat di akses melalui website resmi <https://simbg.pu.go.id/>.

2.7.4 Manfaat SIMBG

- a. Standarisasi pelayanan penerbitan IMB dan SLF diseluruh Indonesia
- b. Standarisasi persyaratan administrasi dan persyaratan teknis IMB dan SLF.
- c. Kejelasan waktu layanan (*Service level agreement*) perizinan IMB dan SLF.
- d. Transparansi proses perizinan IMB dan SLF.
- e. Akuntabilitas proses retribusi IMB dan SLF.
- f. Menjamin kepastian hukum terkait perizinan IMB dan SLF.

2.7.5 Pengguna Aplikasi

- a. Masyarakat , dalam hal ini masyarakat bertindak sebagai pemohon IMB dan SLF. Terdapat dua jenis pemohon yang melakukan permohonan, yang pertama pemohon perizinan merupakan pelaku usaha yang telah memperoleh nomor induk berusaha (NIB) melalui OSS dan akan melakukan pemenuhan komitmen IMB dan SLF. Kedua pemohon perizinan merupakan masyarakat yang mengajukan permohonan IMB dan SLF bukan dalam rangka kepentingan usaha.

- b. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), dalam hal ini menjalankan tugas memproses permohonan IMB dan SLF diantaranya memverifikasi kelengkapan persyaratan administrasi dan teknis, penetapan dan verifikasi pembayaran retribusi serta penerbitan dokumen IMB dan SLF.
- c. Dinas Teknis, dalam hal ini berasal dari organisasi perangkat daerah Kabupaten atau kota yang membidangi urusan bangunan gedung tingkat kabupaten atau kota yang bertugas memberikan pertimbangan teknis kesesuaian dokumen rencana teknis IMB, pengkajian teknis rumah tinggal sederhana dalam rangka penerbitan SLF serta verifikasi lapangan terhadap kesesuaian dokumen permohonan SLF untuk menyelenggara kan proses pertimbangan teknis.
- d. Direktorat Bina Penataan Bangunan, dalam hal ni merupakan Direktorat dibawah Direktorat Jenderal Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat yang bertindak sebagai pemilik dan administrator tingkat nasional.

2.8 Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2016: 64) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan hasil pengamatan oleh peneliti bahwa kualitas pelayanan PBG di Kabupaten Banyuwangi dimana waktu dalam memberikan pelayanan kurang efisien masyarakat harus bolak balik mendatangi Mall Pelayanan Publik. Informasi yang diterima pemohon tidak secara *rile time*, sehingga pemohon harus menunggu Dinas untuk mengirimkan surat untuk proses selanjutnya. Hal tersebut kurang efisien dan bisa memperlambat proses pelayanan.

Upaya mempermudah pelayanan perizinan PBG di Kabupaten Banyuwangi Implementasi dari perubahan Peraturan Daerah ini secara keseluruhan dari Pemerintah Pusat melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan (SIMBG) berbasis web. Dalam sistem terpusat tersebut, pemohon dapat menghitung tarif retribusi PBG yang harus dibayarkan, sangat transparan.

Perubahan tersebut, masyarakat yang mengajukan perizinan PBG diberi kemudahan, ada jaminan waktu yang terukur dan tarif retribusinya transparan. Presepsi pengguna terhadap pelayanan PBG berbasis web tersebut mampu membentuk kerjasama yang baik mempermudah koordinasi pertukaran informasi yang tepat antara DPMPTSP dengan Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan & Pemukiman Kabupaten Banyuwangi sehingga pengambilan data pada sistem tersebut secara *realtime*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan hipotesis komparatif, dimana peneliti memiliki hipotesis bahwa:

H_a : Terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah mendapatkan pelayanan.

H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah mendapatkan pelayanan.

2.9 Penelitian Terdahulu

Gambar 2 2 Penelitian terdahulu

Judul penelitian	Evaluasi Kualitas Layanan <i>E-Village Budgeting</i> Di Kabupaten Banyuwangi	Kualitas Pelayanan E-Gov Melalui Smart Kampung	Studi Komparatif Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Serang Dan Cilegon
Tahun	2018	2017	2016
Penulis	Dwiky Bagas Regio Perkasa	Pigi Sugma Ananda	Fityan Ahdiyat
Jurusan dan lembaga	Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember	Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Persamaan dengan penelitian	1. Tema tentang kualitas pelayanan publik 2. Sama-sama meneliti e-government	1. Tema tentang kualitas pelayanan publik 2. Sama-sama meneliti e-government	1. Tema tentang kualitas pelayanan publik 2. Sama-sama meneliti IMB 3. Sama metode komparatif
Perbedaan dengan	1. Tempat penelitian 2. Metode penelitian	1. Tempat penelitian 2. Metode penelitian	1. Tempat penelitian

penelitian			2. Teknik analisis data
Hasil penelitian	Kualitas pelayanan sudah memiliki kinerja yang baik menurut persepsi pengguna. Namun terdapat kesenjangan bernilai negative bahwa kinerja layanan masih belum memenuhi kepentingan pengguna.	Tingkat kualitas pelayanan yang tidak baik terdapat 9 variabel yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	Tingkat kualitas pelayanan IMB berjalan baik di Dinas Tata Ruang Kota Cilegon Dan terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Kota Cilegon Kota dan Serang

BAB 3

METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan terkait metode yang digunakan dalam penelitian untuk menjawab masalah dalam fokus penelitian. Adapun fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung di Kabupaten Banyuwangi.

Metode (Yunani; *methodos*) adalah cara atau jalan. Metode merupakan cara yang teratur untuk mencapai suatu maksud yang diinginkan. Dalam arti luas, metode penelitian merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atas masalah tersebut (Silalahi, 2012:12). Metode penelitian mengidentifikasi tahap demi tahap spesifik yang harus diambil ketika melakukan penelitian. Beberapa tahapan tersebut disusun sesuai dengan topik permasalahan, agar dapat menemukan jawaban atas rumusan masalah.

3.1 Pendekatan penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian komparatif dengan menggunakan paradigma kuantitatif. Penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan dua gejala atau lebih. Penelitian komparatif dapat berupa komparatif deskriptif (*descriptive-comparative*) maupun komparatif korelasional (*correlation-comparative*). Komparatif deskriptif membandingkan variabel yang sama untuk sampel yang berbeda. Komparatif deskriptif juga dapat digunakan untuk membandingkan variabel yang berbeda untuk sampel yang sama (Silalahi, 2012: 35).

Dua kelompok (sampel) saling berhubungan sesungguhnya adalah sampel yang dilakukan pengamatan atau perlakuan berulang (lebih dari satu macam perlakuan). Dengan demikian, (jumlah) subjek pada pengamatan (perlakuan) yang pertama sama dengan (jumlah) subjek pada pengamatan (perlakuan) yang kedua. Artinya akan dihasilkan dua kelompok data.

Dalam penelitian ini peneliti termasuk pada dua kelompok (sampel) saling berhubungan. (Djudin 2013:16) Pada penelitian deskriptif, dua sampel yang berhubungan dapat diperoleh dengan memberikan dua jenis perlakuan atau pengamatan atau lebih pada satu kelompok (sampel) yang sama. Penelitian ini ingin mengetahui ada tidaknya perbedaan dari kejadian atau gejala yang berbeda yaitu harapan dan persepsi pengguna yang artinya membandingkan variabel berbeda harapan (ekspektasi) sebelum pengguna menggunakan aplikasi tersebut sedangkan persepsi (pengalaman) yaitu setelah pengguna menggunakan aplikasi SIMBG. Maka pada penelitian ini adalah kasus dua sampel berhubungan.

Kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan sebuah penyelidikan tentang masalah sosial berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menemukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar (Silalahi, 2012: 76). Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan uji komparasi terhadap persepsi dan harapan pegawai atas penggunaan layanan SIMBG sebagai variabel utama penelitian. Dengan menggunakan paradigma kuantitatif menggunakan angka dan prosedur statistik untuk mengukur seluruh indikator dan pertanyaan akan dibandingkan secara langsung antara persepsi dan harapan.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2022 sampai Mei 2022, setelah mendapatkan izin dari universitas. Penelitian ini bertempat di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Pemukiman Kabupaten Banyuwangi.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian kuantitatif merupakan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016: 215). Agar dapat mengukur kualitas pelayanan peneliti menetapkan populasi dari penelitian ini adalah pemohon mendatangi Kantor Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan & Pemukiman Kabupaten Banyuwangi dan sudah pernah mengakses SIMBG untuk melakukan konsultasi teknis.

Tabel 3 1 Pemohon konsultasi teknis Maret-Mei 2022

No	Nama Pemohon	Fungsi PBG
1	Andriani Lukitasari	Fungsi Usaha
2	Muhammad Faris Nufal	Fungsi Hunian
3	Ach. Saroni	Fungsi Usaha
4	Priyo Doni Rosida	Fungsi Usaha
5	Galih	Fungsi Hunian
6	Antoyo	Fungsi Hunian
7	Albert Ronal G	Fungsi Usaha
8	Puguh	Fungsi Usaha
9	Saeroji	Fungsi Hunian
10	Joko Waluyo	Fungsi Hunian
11	Fahmi Umar Lahmadi	Fungsi Hunian
12	Fajar Susanto	Fungsi Hunian
13	Rahmadiyah Ayu Vidyanti	Fungsi Usaha
14	Subur Riyanto	Fungsi Usaha
15	HJ. Siti Mutmainah	Fungsi Hunian
16	Mochamad Rosyid	Fungsi Usaha
17	Indah Misiyati	Fungsi Hunian
18	Mansyur	Fungsi Hunian
19	Silvy Vionita	Fungsi Usaha
20	Edy Kurniawan	Fungsi Hunian
21	Dodi Satriyo Utomo	Fungsi Hunian
22	M. Agus Suprayitno	Fungsi Hunian
23	Nadhafi Amaludin	Fungsi Hunian
24	Heri	Fungsi Hunian
25	Triyeni Setyorini	Fungsi Hunian
26	Anwarnurdin	Fungsi Hunian
27	Febri	Fungsi Hunian
28	Andi Wahyu Sanjaya	Fungsi Usaha
29	Yunita Hidayah	Fungsi Usaha
30	Joko Waluyo	Fungsi Usaha
31	Inge Indrayani	Fungsi Usaha
32	Emi Pujiati	Fungsi Hunian
33	Hady Siswanto	Fungsi Usaha
34	Eny Yuniarti	Fungsi Usaha
35	Yunita Sastiani	Fungsi Hunian

36	Sely Minalasari	Fungsi Hunian
37	Nurkhotimah	Fungsi Usaha
38	Dwi Aprilia Handayani	fungsi Hunian
39	Hartono	Fungsi Hunian
40	Dedy Prastiko	Fungsi Usaha
41	Didik Setiawan	Fungsi Usaha
42	Ayu Maulidiya	Fungsi Hunian
43	Vilanda Diah Ayu Safitri	Fungsi Hunian

Sumber: data sekunder

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2016: 81) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dari populasi tersebut, maka ditarik sampel agar dapat menggambarkan kualitas pelayanan sistem informasi berbasis web SIMBG. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan teknik *non probability sampling* artinya teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016: 82). Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal tersebut dilakukan apabila populasinya relatif kecil, kurang dari 30 sampling jenuh disebut juga dengan teknik sampling sensus. Adapun jumlah populasi untuk dijadikan sampel. Hal tersebut karena jumlah populasi yang sangat kecil 43 orang. Jonathan Sarwono (2011: 85) strategi menentukan ukuran sampel dalam populasi kecil, apabila jumlah populasi kurang dari 100 sebaiknya seluruh populasi tersebut digunakan menjadi sampel. Hal tersebut disebut dengan teknik sensus, keuntungan dari teknik sensus adalah peneliti dapat memperoleh tingkat ketepatan yang tinggi. Adapun untuk menemui responden, peneliti akan bertemu dengan responden setiap hari selasa dan kamis ketika pemohon melakukan konsultasi teknis di Dinas PUCKPP. Karena pemohon yang sedang melaksanakan konsultasi teknis tersebut telah menggunakan layanan SIMBG.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Berdasarkan jenisnya data dapat diklarifikasikan menjadi data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif biasanya disimpulkan dengan angka-angka, data seperti ini biasanya hasil transformasi data kualitatif yang memiliki perbedaan berjenjang. Namun ada juga data kuantitatif murni yang keberadaannya sudah dalam bentuk kuantitatif. Semua data kuantitatif dapat dianalisis dengan analisis statistik, baik inferensial maupun non inferensial. Data kuantitatif dibedakan menjadi lima yaitu data nominal, data kontinum, data skala ordinal, data skala interval, data skala rasio (Bungin, 2013: 126).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data kuantitatif berupa skala ordinal. Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan SIMBG dengan instrument penelitian berupa skor-skor yang akan diberikan oleh responden. Penelitian ini termasuk data skala ordinal menurut (Silalahi, 2012: 219) skala ordinal dapat diurut dalam urutan tingkatan (*rank order*) dalam hubungan dengan jumlah atribut yang dimiliki. Ukuran ordinal mengidentifikasi suatu perbedaan, juga ditambah kategori dapat diurut. Skor-skor tersebut mewakili penilaian responden terhadap pelayanan yang diterima, pemberian skor tersebut sebelumnya dilakukan berdasarkan skala penilaian yang telah ditetapkan.

3.4.2 Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang diambil dari sumber sata primer atau sumber pertama di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti akan mencari data langsung dari lapangan untuk mengkaji kualitas pelayanan melalui data kuesioner. Data kuesioner ini didapatkan dengan meminta keterangan tentang fakta pendapat maupun sikap yang diketahui oleh responden. Bungin berpendapat metode kuesioner berbentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian dikirim kepada responden untuk diisi (Bungin, 2013:130).
- b. Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder dibagi menjadi dua yaitu internal data dan eksternal data. Internal data yaitu data yang tersedia atau tertulis pada

sumber data sekunder. Eksternal data yaitu data yang diperoleh dari sumber luar. Pada penelitian ini data sekunder bersumber dari buku, dokumen laporan, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

3.5.1 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional menetapkan prosedur atau langkah-langkah pasti yang diterapkan ketika melaksanakan prosedur pengukuran. Definisi operasional memberitahu peneliti langkah-langkah dan bahan-bahan pasti yang diperlukan untuk mengukur konsep dengan sukses (Ruane, 2013:85). Untuk mengukur kualitas pelayanan elektronik berbasis web SIMBG pada layanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Banyuwangi, menggunakan atribut atau dimensi *E-Govqual* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

E-Govqual dalam konsep awal memiliki 47 atribut dalam 6 dimensi, tetapi tidak semua atribut *E-govqual* digunakan oleh peneliti. Jumlah atribut yang digunakan disesuaikan dengan penerapan objek yang akan diteliti. Penentuan atribut *E-Govqual* Papadomichelaki & Gregoris (2012) yang digunakan oleh peneliti dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.2 Penjabaran atribut dimensi *e-govqual*

Dimensi	Kode	Atribut
Kemudahan penggunaan (<i>Ease of use</i>)	EUI1	Struktur website
	EUI2	URL yang mudah diingat
	EUI3	Kemampuan untuk menyesuaikan dan personalisasi informasi
	EUI4	Peta situs
	EUI5	Fungsi pencarian yang disesuaikan
	EUI6	Konfigurasi link dengan mesin pencari
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR1	Tidak berbagi informasi dengan orang lain
	TR2	Mengamankan pengarsipan data pribadi
	TR3	Menyediakan persetujuan tertulis
	TR4	Prosedur username dan password
	TR5	Transaksi yang benar
	TR6	Akses kontrol
	TR7	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak

		terlibat
	TR8	Penggunaan data pribadi
	TR9	Menjaga kerahasiaan
	TR10	Mengekspresikan pesan
	TR11	Tanda bukti pengguna digital
Keandalan (<i>reliability</i>)	RB1	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat
	RB2	Pelayanan tepat waktu
	RB3	Akses internet terjangkau
	RB4	Kecocokan sitem browser
	RB5	Kecepatan sistem transaksi
Fungsi dan interaksi lingkungan (<i>functionality of the interaction environment</i>)	FIE1	Perhitungan otomatis
	FIE2	Format respon yang memadai
	FIE3	Adanya bantuan online dalam formulir
	FIE4	Penggunaan kembali data masyarakat
Isi dan tampilan informasi (<i>content and appearance of information</i>)	CAI1	Kelengkapan data dan informasi
	CAI2	Akurasi dan keringkasan data dan informasi
	CAI3	Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur
	CAI4	Informasi harus jelas dan mudah dimengerti
	CAI5	Semua link harus bekerja
	CAI6	Formulir ringkas dan mudah untuk diselesaikan
	CAI7	Gambar harus warna, grafis, animasi, dan ukuran halaman web
Pendukung (<i>Citizen support</i>)	CS1	Pedoman dan user friendly
	CS2	Pertanyaan yang sering diajukan
	CS3	Fasilitas pelacakan transaksi
	CS4	Pemecah masalah
	CS5	Pertanyaan dijawab secara memadai
	CS6	Karyawan yang menyampaikan kapercayaan dan keyakinan layanan
	CS7	Pertanyaan dan kesopanan karyawan
	CS8	Platform diskusi
	CS9	Detail kontak lengkap

Sumber : Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. 2012. E-GovQual. *Journal of Government information quarterly*. 29(1): 98-109. Diolah dan disesuaikan peneliti.

Dari 6 dimensi E-Govqual seluruhnya akan digunakan dalam merumuskan kuesioner. Namun terdapat atribut yang tidak digunakan oleh peneliti karena tidak sesuai untuk digunakan dalam pelayanan elektronik yang diselenggarakan

pemerintah yaitu pada kode EUI4, EUI5, EUI6, TR6, TR7, TR8, TR9, TR10, TR11, FIE3, FIE4, CS4, CS5, CS7, CS8, CS9. Maka dimensi tersebut telah disesuaikan dan diubah dalam bentuk pertanyaan digunakan sebagai instrument penelitian, dirumuskan seperti tabel berikut:

Tabel 3.3 Definisi operasional variabel

No	Kode	Atribut pernyataan
<i>Ease of use</i> (kemudahan penggunaan)		
1	EU1	Saya merasa struktur proses atau alur pada SIMBG jelas dan mudah dipahami
2	EU2	Saya merasa alamat situs (URL) SIMBG mudah diingat
3	EU3	Saya merasa SIMBG dapat menyesuaikan bahasa yang dipahami oleh pengguna Saya merasa SIMBG mudah digunakan oleh berbagai macam kondisi pengguna Note : misalnya seperti mudah digunakan oleh difabel
<i>Trust</i> (kepercayaan)		
4	TR1	Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkepentingan
5	TR2	Saya merasa SIMBG dapat mengarsipkan data pribadi saya dengan aman
6	TR3	Saya merasa prosedur memperoleh password dan username secara default pada SIMBG terjamin kerahasiaanya
7	TR4	Saya merasa hal akses yang saya dapatkan telah sesuai dengan peran pengguna SIMBG berdasarkan aturan yang ditetapkan
8	TR5	Saya merasa yakin sistem dapat melakukan transaksi data secara tepat Note : ketepatan yang dimaksud adalah data yang disimpan telah sesuai dengan peran pengguna SIMBG berdasarkan aturan yang ditetapkan
<i>Reability</i> (keandalan)		
9	RB1	Saya merasa kemampuan sistem dalam memberika layanan telah sesuai yang telah dijanjikan
10	RB2	Saya merasa layanan yang disediakan SIMBG telah tepat waktu
11	RB3	Saya merasa dapat mengakses SIMBG dengan mudah setiap saat
12	RB4	Saya merasa SIMBG dapat digunakan disemua sistem browser
13	RB5	Saya merasa memerlukan waktu yang singkat untuk memuat halaman SIMBG
<i>Functionality of the interaction environment</i> (fungsi dari interaksi lingkungan)		
14	FIE1	Saya merasa terbantu dengan adanya perhitungan otomatis

		yang terdapat pada formulir
15	FIE2	Saya merasa SIMBG memberikan pemberitahuan ketika saya memasukkan format tidak sesuai dengan aturan
<i>Content and appearance of information (isi dan tampilan informasi)</i>		
16	CAI1	Saya merasa sitem telah mampu memberikan informasi yang lengkap
17	CAI2	Saya merasa sitem telah memberikan informasi secara akurat dan ringkas
18	CAI3	Saya merasa SIMBG dapat memberi informasi yang relevan bagi saya sebagai pengguna
19	CAI4	Saya merasa informasi dalam SIMBG selalu diperbarui
20	CAI5	Saya merasa semua menu atau fitur bekerja dengan baik
21	CAI6	Saya merasa data yang dihasilkan oleh SIMBG dapat dipahami dengan mudah
22	CAI7	Saya merasa SIMBG memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat
<i>Citizen support (pendukung)</i>		
23	CS1	Saya merasa pedoman penggunaan SIMBG mudah dipahami
24	CS2	Saya merasa SIMBG telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna
25	CS3	Saya merasa dapat melakukan pelacakan transaksi yang sudah pernah saya lakukan di SIMBG
26	CS4	Saya merasa pegawai mempunyai wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan saya ketika mengakses SIMBG

Sumber : data diolah peneliti

Atribut tersebut merupakan skala *E-Govqual* yang dibuat oleh Papadomichelaki & Mentzas, 2012. Hasil penemuan 29 atribut tersebut diharapkan dapat digunakan untuk membantu pemerintah dalam menilai dan meningkatkan kualitas layanan *E- Government* secara sistematis yang disediakan oleh pemerintah.

3.5.2 Skala pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk mengukur panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiono, 2016:92). Terdapat empat tipe dasar dari skala ukuran pada penelitian sosial: skala nominal, skala ordinal, skala rasio, dan skala interval.

Skala pengukuran dalam penelitian ini termasuk dalam skala ordinal. Skala ordinal adalah skala ukuran yang memiliki sifat dari ukuran nominal dengan tambahan sifat bahwa ini variabel dapat diurut (*rank-ordered*) (Silalahi, 2012:219).

Kuesioner yang telah dibentuk melalui teori yang ditetapkan sebelumnya kemudian menjadi instrumen dalam penelitian ini. Setiap pertanyaan dalam kuesioner dirumuskan dengan lima jawaban yang disusun berdasarkan skala 4 poin. Data dalam kuesioner penelitian ini diukur menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016: 93). Pertanyaan yang disusun berdasarkan skala Likert dapat dibuat *checklist* atau pilihan ganda. Setiap jawaban yang diperoleh dari responden akan diberi skor seperti tabel berikut ini:

Tabel 3.4 Skala likert

No	Jawaban		Skor
	Presepsi	Harapan	
1	Sangat baik	Sangat setuju	4
2	Baik	Setuju	3
3	Tidak baik	Tidak setuju	2
4	Sangat tidak baik	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2016:93)

3.6 Uji Instrumen Penelitian

Data yang dianalisis adalah data yang baik, dan data yang baik merupakan data yang berkualitas. Data yang baik dan berkualitas apabila menggunakan instrument ukuran berkualitas. Instrumen yang berkualitas merupakan instrument yang memiliki reliabilitas keandalan ukuran (*reability of measure*) juga validitas atau kesahihan ukuran (*validity of measure*) (Silalahi, 2012: 236). Menggunakan alat ukur yang reliabel dan valid sangat penting agar data yang diperoleh merupakan gambaran sesungguhnya dari kejadian-kejadian empiric dari tempat data tersebut didapat. Agar data yang didapat peneliti berkualitas, maka peneliti akan menguji reliabilitas dan validitas pada instrument yang akan digunakan dalam penelitian.

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian untuk menunjukkan keabsahan dari instrument yang digunakan pada penelitian (Sugiyono, 2016: 267). Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dengan r tabel. Jenis validitas penelitian ini menggunakan validitas konstruk (*Construct Validity*), karena instrumen yang digunakan disusun berdasarkan teori yang relevan. Validitas konstruk adalah validitas yang berkaitan dengan kesanggupan alat ukur dalam mengukur pengertian suatu konsep yang diukurnya (Siregar, 2013: 47). Peneliti akan menguji validitas dengan bantuan komputer berupa bantuan program *spss 25 for windows*.

Adapun rumus yang dipergunakan dalam pengujian validitas instrument ini adalah rumus yang ditetapkan oleh Person yang dikenal dengan korelasi Product Moment. Validitas butir menggunakan rumus Product Moment Sugiyono (Siregar, 2013:48) yaitu :

$$r_{\text{hitung}} = \frac{N \cdot (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[N \cdot (\sum X^2) - (\sum X)^2] \cdot [N \cdot (\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Di mana:

N = jumlah responden

X = skor variabel (jawaban responden)

Y = skor total dari variabel (jawaban responden)

Menurut Sugiyono (2016) dasar pengambilan keputusan untuk menyatakan validitas dari sebuah instrument penelitian sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung > nilai r tabel, maka instrument dinyatakan valid
2. Jika nilai r hitung < nilai r tabel, maka instrument dinyatakan tidak valid

Peneliti menentukan koefisien korelasi dilakukan dengan membandingkan harga r hitung dengan r tabel. Adapun harga kritik untuk validitas butir instrument adalah 0,301 (dilihat dari r tabel dengan N=43). Apabila r hitung lebih besar atau samadengan r tabel 0,301 ($r_{\text{hitung}} \geq 0,301$) nomor butir tersebut dapat

dikatakan valid. Sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari 0,301 (r hitung $\leq 0,301$) maka nomor butir tersebut dikatakan tidak valid.

3.6.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Siregar, 2013: 55). Peneliti dalam mengetahui apakah instrument tersebut reliabel langkah selanjutnya melihat dari standar reliabilitas. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu kuesioner dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena kuesioner tersebut sudah dianggap baik. Kuesioner yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reliabel artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan. Sehingga beberapa kali diulang pun hasilnya akan tetap sama (konsisten).

Terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan dalam mengukur reliabilitas suatu instrument penelitian, tergantung dari skala yang digunakan. Teknik Alpha Cronbach teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliable atau tidak, apabila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala 1-3, dan 1-5, serta 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan sikap. Berdasarkan penjelasan teknik tersebut peneliti memilih menggunakan teknik Alpha Cronbach tersebut karena sesuai dengan sesuai dengan jenis data yang digunakan peneliti. Dari persoalan diatas peneliti akan menghitung reliabilitas teknik Alpha Cronbach dilakukan dengan bantuan komputer berupa program *SPSS 25 for windows*.

Untuk mengetahui apakah instrument tersebut reliabel langkah selanjutnya adalah mengkonsultasikan dengan harga kritik atau standar reliabilitas. Siregar (2013:57) kriteria suatu instrument penelitian dikatakan *reliable* menggunakan teknik Alpha Cronbach apabila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,60$. Artinya sebuah instrument dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai koefisien alpha $> 0,60$. Tahapan perhitungan uji reabilitas sebagai berikut:

- a. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

b. Menentukan nilai varians total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

c. Menentukan reabilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

n = jumlah sampel

X_i = jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum X$ = total jawaban responden setiap butir pertanyaan

σ_i^2 = varians total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

K = jumlah butir pertanyaan

R_{11} = koefisien reabilitas instrumen

3.7 Teknik Pengolahan Data Kuantitatif

Teknik pengolahan data adalah proses transformasi atau menyederhanakan dan mengorganisasi data mentah ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami. Silalahi (2013: 321) preoses pengolahan data dilakukan melalui kegiatan penyuntingan (*editing*), dan tabulasi (*tabulation*). Peneliti melakukan teknik pengolahan data melalui tahapan berikut:

1. Editing

Pada proses ini akan di *cross check* terkait kelengkapan pengisian terhadap seluruh pernyataan atau pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, kalimat harus mudah dipahami agar tidak menyebabkan salah penafsiran, tidak ada tulisan yang typo agar dapat dibaca, antara jawaban dengan pertanyaan harus relevan dan

apakah terdapat kesesuaian jawaban yang diberikan oleh responden antara satu dengan lainnya.

Dalam penelitian ini editing dilakukan dengan memeriksa jawaban responden dari tiap-tiap kuesioner selanjutnya selanjutnya memasukkan data tersebut ke dalam tabel jawaban penilaian. Setiap jawaban dari data yang diperoleh kemudian diberi skor berdasarkan skala pengukuran yang ditetapkan sebelumnya sehingga menghasilkan jumlah nilai setiap butirnya.

2. Tabulating

Tabulasi merupakan tahap menyajikan dari hitungan frekuensi atau pemikiran angka dari mendistribusikan suatu hal. Maka tabulasi diperlukan sebagai alat untuk analisis atau alat untuk menyusun kategori ketika mengubah variabel rasio atau interval menjadi nominal atau ordinal atau berdasarkan indeks. Tabulasi kemudian digunakan untuk menciptakan statistik deskriptif. Data yang ditabulasi dan dianalisis berupa data yang telah tersusun dalam tabel induk. Hal tersebut dimana setelah data disusun dalam tabel induk atau matrik data barulah tahap tabulasi dapat dengan mudah dilakukan.

Proses tabulasi ini menggunakan tabel frekuensi dengan cara seluruh hasil kuesioner dijumlah dan dicari nilainya untuk menganalisis data. Tahap selanjutnya setelah data selesai diolah melakukan analisis data. Adapun tujuan dari analisis data yaitu untuk menyederhanakan dan menyajikan data dengan cara pengelompokan dalam suatu bentuk yang berarti agar mudah dipahami dan diinterpretasikan oleh pembaca dan penguji. Analisis data yang digunakan oleh peneliti menggunakan metode kuantitatif.

Dalam menyajikan data, agar data tersebut mempermudah dimengerti peneliti menggunakan distribusi frekuensi. Bugin (2013:187) distribusi frekuensi merupakan suatu cara untuk menghitung data dengan cara menghitung frekuensi data kemudian frekuensi tersebut diubah dalam bentuk presentase menggunakan rumus sebagai berikut.

$$N = \frac{fx}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

N = Jumlah Kejadian

F = Frekuensi Individu

Dalam penelitian ini penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel berdasarkan penilaian responden terhadap tiap dimensi. Peneliti menghitung masing-masing jumlah skor dimensi untuk mengetahui dimensi mana yang paling baik menurut persepsi dan harapan responden. Hal tersebut maka peneliti dapat menampilkan penilaian responden dalam kategori dimensi kemudian menghitung jumlah serta rata-ratanya menggunakan teknik distribusi frekuensinya. Distribusi frekuensi dilakukan dengan mengubah data ordinal menjadi data interval berbentuk presentase. Dengan demikian dapat terlihat dimensi mana saja yang memiliki angka persepsi dan harapan yang paling tinggi ataupun paling rendah.

3.8 Teknik Analisis Data Kuantitatif

3.8.1 Analisis Data Uji Perbedaan Persepsi dan Harapan

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dalam menjawab rumusan masalah menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menguji hipotesis komparatif untuk mendapatkan hasil penelitian selanjutnya akan ditarik kesimpulan. Untuk menguji hipotesis komparatif peneliti menggunakan uji statistik dengan bantuan *SPSS 25 For Windows*. Peneliti dalam menguji hipotesis komparatif dalam penelitian ini termasuk pada dua kelompok (sampel) saling berhubungan. (Djudin 2013:16) Pada penelitian deskriptif, dua sampel yang berhubungan dapat diperoleh dengan memberikan dua jenis perlakuan atau pengamatan atau lebih pada satu kelompok (sampel) yang sama. Penelitian ini ingin mengetahui ada tidaknya perbedaan dari kejadian atau gejala yang berbeda yaitu harapan dan persepsi pengguna yang artinya membandingkan variabel berbeda harapan (ekspektasi) sebelum pengguna menggunakan aplikasi tersebut sedangkan persepsi (pengalaman) yaitu setelah pengguna menggunakan aplikasi SIMBG. Maka pada penelitian ini adalah kasus dua sampel berhubungan.

3.8.2 Uji Normalitas Data

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data untuk menentukan jenis statistik yang akan di gunakan apakah statistik parametrik atau statistik non parametrik Sugiyono (2016:172). Apabila berdistribusi tidak normal maka peneliti menggunakan statistik non parametrik dalam hal ini yang digunakan ialah uji Wilcoxon Non Parametrik sedangkan apabila berdistribusi normal maka peeliti menggunakan uji parametrik Paired Sample T-Test .

Tes satu sampel Kolmogorov-Smirnov dipilih karena peneliti ingin membandingkan distribusi skor yang di observasi dari pada suatu skala ordinal, dengan satu distribusi teoritis. Sidney Siegel (2011) tes satu sampel Kolmogorov-Smirnov adalah satu tes *goodness-of-fit*. Artinya yang diperhatikan adalah tingkat kesesuaian antara distribusi serangkaian harga sampel (skor yang diobservasi) dengan suatu distribusi teoritis tertentu. Tes ini menetapkan apakah skor-skor dalam sampel dapat secara masuk akal dianggap berasal dari suatu populasi dengan distribusi teoritis tertentu.

Tes ini mencakup perhitungan distribusi frekuensi komulatif yang akan terjadi dibawah distribusi teoritisnya, seta membandingkan distribusi frekuensi itu dengan distribusi frekuensi komulatif hasil observasi. Distribusi teoritis tersebut merupakan representasi dari apa yang diharapkan di bawah H_0 . Tes ini menetapkan suat titik dimana kedua distribusi itu yakni yang teoritis dan yang terobservasi memiliki perbedaan terbesar. Dengan melihat distribusi samplingnya dapat diketahui apakah perbedaan yang besar tersebut mungkin terjadi hanya karena kebetulan saja. Artinya distribusi sampling itu menunjukkan apakah perbedaan besar yang diamati itu mungkin terjadi apabila observasi-observasi itu benar-benar suatu sampel random dari distribusi teoritis itu. Tes Kolmogorov-Smirnov merumuskan perhatian pada penyimpangan (devisiasi) terbesar. Harga $F_0(X) - S_N(N)$ terbesar dinamakan devisiasi maksimum, dengan rumus sebagai berikut:

$$D = \text{maksimum} [F_0 (X)- S_N(X)]$$

Dimana:

D = distribusi sampling

$F_0(X)$ = proporsi kasus yang diharapkan yang sama atau kurang dari X

$S_N(X)$ = banyak observasi yang sama atau kurang dari X

Uji Kolmogorov-Smirnov dilakukan dengan membuat hipotesis:

H_0 = data berdistribusi secara normal

H_a = data tidak berdistribusi secara normal

Dalam penelitian ini uji normalitas data yang digunakan adalah uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Dengan taraf signifikan sebesar 0,05 data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5%. Peneliti menggunakan bantuan analisis uji melalui program *SPSS 25 For Windows*.

Untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

- nilai signifikansi atau probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak berdistribusi normal.
- nilai signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah berdistribusi normal.

3.8.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan hasil dari uji Normalitas data. Berdasarkan hasil uji Normalitas data maka akan dapat ditentukan alat uji apa yang sesuai untuk digunakan. Apabila data berdistribusi normal maka digunakan uji parametrik Paired Sample T- Test. Sementara apabila data tidak berdistribusi normal maka digunakan uji nonparametrik yaitu Wilcoxon Signed Rank Test. Kedua model uji beda tersebut digunakan untuk menganalisis model penelitian uji perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna sebelum dan sesudah menerima pelayanan web SIMBG.

Uji Paired Sample T-Test merupakan merupakan salah satu statistika parametrik (infrensial) yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan rata-rata skor antara dua kelompok (sampel). Data diolah dengan menggunakan

uji-t berskala interval atau rasio. Data (skor) yang akan diolah menggunakan uji-t berasal dari populasi yang berdistribusi normal (Djudin, 2013:11).

Uji Wilcoxon merupakan metode statistika yang dipergunakan untuk menguji perbedaan dua buah data yang berpasangan, maka jumlah sampel datanya selalu sama banyaknya. Data (skor) yang akan diolah menggunakan uji-t berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal (Susetyo, 2010:228).

Berikut rumus dalam pengujian hipotesis:

- a. apabila data berdistribusi normal maka rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$t = \frac{D}{S_D/\sqrt{n}} \quad \text{atau} \quad t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

- b. apabila data tidak berdistribusi normal maka menggunakan rumus sebagai berikut:

- 1) jika ukuran sampelnya kecil

$$Z = \frac{x_1 - x_2}{\sigma \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

- 2) jika sampel berukuran besar

$$Z = \frac{T - \frac{N(N+1)}{4}}{\sqrt{\frac{N(N+1)(2N+1)}{24}}}$$

Berdasarkan uji normalitas terhadap 6 dimensi yang dilakukan peneliti data yang dihasilkan tidak berdistribusi normal, maka peneliti dapat melakukan uji hipotesis menggunakan uji-beda dengan statistik nonparametrik yaitu uji Wilcoxon dengan bantuan SPSS 25. Untuk mengetahui perbedaan antara persepsi (pengalaman) setelah pengguna mendapatkan pelayanan dan harapan (ekspektasi) sebelum pengguna memperoleh pelayanan.

Dasar pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis pada uji *Wilcoxon rank test* sebagai berikut:

- jika probabilitas (Asymp.Sig) < 0,05 maka H₀ Ditolak artinya terdapat perbedaan.
- jika probabilitas (Asymp.Sig) > 0,05 maka H₀ Diterima artinya tidak terdapat perbedaan.

Setelah menguji hipotesis menggunakan statistik wilcoxon, uji wilcoxon dapat mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara skor persepsi dan harapan hasil tersebut kemudian ditentukan tingkat kualitasnya apabila hasilnya terdapat perbedaan yang signifikan, apakah perbedaannya tersebut mengarah ke hasil (+) dan (-).

Hasil tersebut kemudian ditentukan tingkat kualitasnya dilihat dari hasil uji beda wilcoxon menggunakan acuan teori Tjiptono dan Chandra (2015: 145) persepsi kualitas positif apabila kualitas yang dialami (*experience quality*) sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Bila harapan pelanggan tidak realistis, maka persepsi kualitas total (*total perceived quality*) akan rendah, bahkan sekalipun kualitas yang dialami secara objektif benar-benar baik.

BAB 4

PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Deskripsi lokasi penelitian dalam sebuah penelitian digunakan untuk menggambarkan bagaimana keadaan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini yang akan di deskripsikan adalah Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Pemukiman Kabupaten Banyuwangi. Gambaran lokasi penelitian yang dimaksud berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 80 Tahun 2019 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Pemukiman Kabupaten Banyuwangi. Secara lebih rinci akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Pemukiman Kabupaten Banyuwangi dengan alamat Jalan Hos. Cokroaminoto No. 101, Dusun Watu Ulo, Rejosari, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur, Kode Pos 68432.

2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi

- a. Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum, dan penataan ruang serta perumahan rakyat dan kawasan permukiman yang menjadi kewenangan daerah.
- b. Dinas dipimpin oleh kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah
- c. Dinas mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum, dan penataan ruang serta perumahan rakyat dn kawasan pemukiman yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaen.
- d. Dinas dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:
 - i. perumusan kebijakan di bidang pekerjaan umum, dan penataan ruang serta perumahan rakyat dan kawasan pemukiman;

- ii. pelaksanaan kebijakan di bidang pekerjaan umum, dan penataan ruang serta perumahan rakyat dan kawasan pemukiman;
- iii. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang pekerjaan umum, dan penataan ruang serta perumahan rakyat dan kawasan pemukiman;
- iv. pelaksanaan administrasi Dinas;
- v. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Susunan Organisasi

a. Dinas terdiri dari:

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekertaris Dinas
- 3) Bidang Bina Marga
- 4) Bidang Cipta Karya
- 5) Bidang Penataan Ruang
- 6) Bidang Perumahan dan Permukiman
- 7) UPTD
- 8) Kelompok Jabatan Fungsional

b. Sekertaris membawahi :

- 1) Sub Bagian Penyusunan Program
- 2) Sub Bangian Keuangan dan Perlengkapan
- 3) Sub Bangian Umum dan Kepegawaian

c. Bidang Bina Marga membawahi :

- 1) Seksi Jalan
- 2) Seksi Jembatan
- 3) Seksi Database Kebinamargaan dan Pembinaan Jasa Konstruksi

d. Bidang Cipta Karya membawahi :

- 1) Seksi Penataan Gedung
- 2) Seksi Pengembangan Sarana dan Prasarana
- 3) Seksi Penyelenggaraan Bangunan Gedung

e. Bidang Penataan Ruang membawahi :

- 1) Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Ruang

- 2) Seksi Pengendalian Pemanfaatan Ruang
 - 3) Seksi Ruang Terbuka Hijau
- f. Bidang perumahan dan pemukiman meliputi :
- 1) Seksi Perumahan
 - 2) Seksi Pemukiman
 - 3) Seksi Prasarana, Sarana, dan Utilitas

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI DINAS PEKERJAAN UMUM CIPTA KARYA PERUMAHAN DAN PEMUKIMAN KABUPATEN BANYUWANGI

Gambar 4.1 Struktur organisasi DPUCKPP Kabupaten Banyuwangi



4.2 Layanan PBG melalui SIMBG Kabupaten Banyuwangi

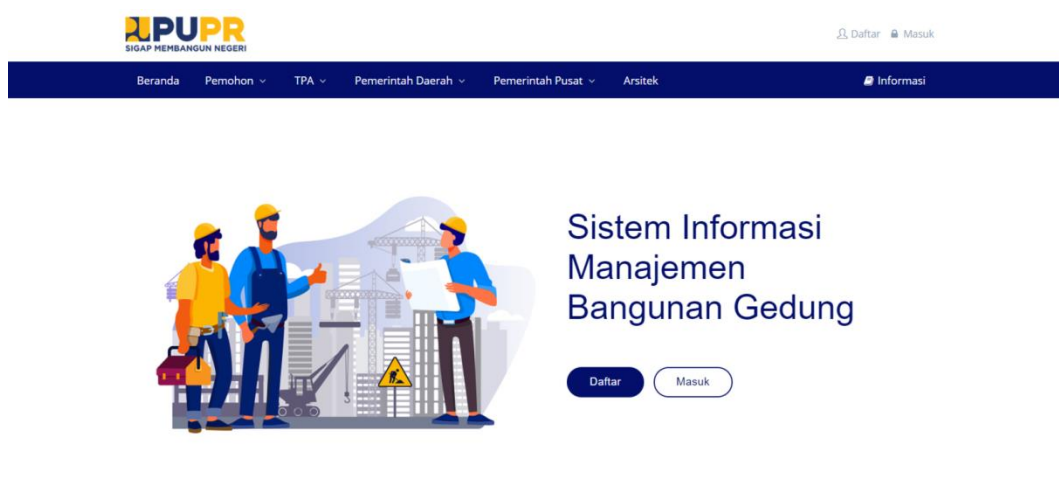
4.2.1 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2008 tentang Bangunan Gedung
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung

- c. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik
- d. Peraturan Menteri PUPR Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Gedung dan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung melalui Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik
- e. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 06/PRT/2017 tentang Perubahan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 05/PRT/M/2016 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Gedung
- f. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 27/PRT/M/2018 tentang Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung
- g. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 11/PRT/M/2018 tentang Tim Ahli Bangunan Gedung, Pangkaji Teknis, Dan Pemilik Bangunan
- h. Surat Edaran Dirjen Cipta Karya nomor 17/SE/DC/2018 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung.

4.2.2 Alur Pelayanan PBG melalui SIMBG

Penyelenggaraan pelayanan PBG *online* yang diselenggarakan oleh DPUCKPP Kabupaten Banyuwangi dapat diakses melalui <https://simbg.pu.go.id> atau yang dikenal dengan sebutan SIMBG. Adapun tampilan awal dari website SIMBG tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.2 Tampilan awal website SIMBG

Gambar 4.2 dapat menunjukkan penyelenggaraan pelayanan PBG berbasis *online* melalui website SIMBG Kabupaten Banyuwangi telah memenuhi standar pelayanan publik ditunjukkan dengan adanya produk pelayanan perizinan *online*, persyaratan izin, alur prosedur pelayanan bagi pemohon.

Bagi pemohon PBG *online* wajib melakukan registrasi data diri. Setelah melakukan proses registrasi dengan mengisi secara lengkap identitas diri pemohon, kemudian pemohon dapat memperoleh akun yang telah terdapat pada website SIMBG. Website ini berguna untuk melakukan proses permohonan PBG berbasis *online* dan memonitoring proses hingga penerbitan PBG. Alur pembuatan akun oleh pemohon dapat dilakukan dengan cara :

1. Klik Daftar pada menu atas maupun tombol Daftar pada halaman SIMBG.
2. Pilih Daftar Sebagai Pemohon, isi Alamat Email Aktif dan Kata Sandi sesuai keinginan Anda beserta kode keamanan pada Form Pendaftaran, lalu klik "Kirim".

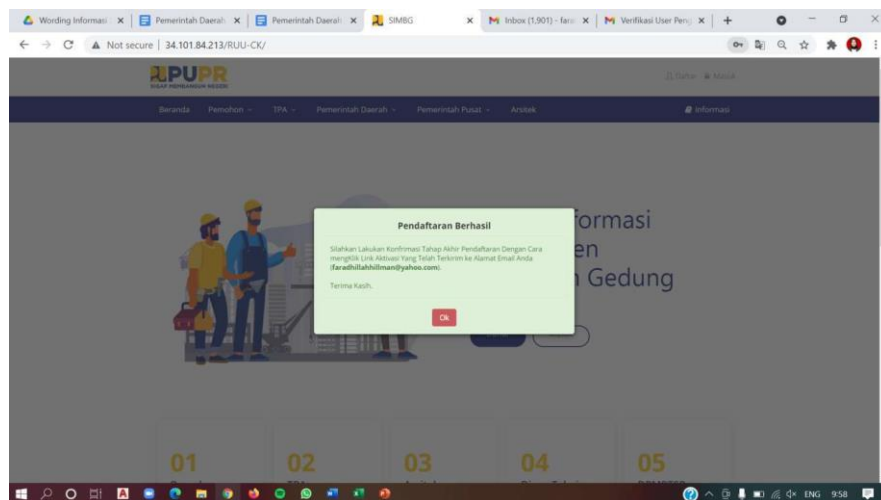
Gambar 4.3 Tampilan form pendaftaran SIMBG

The screenshot shows a web browser window displaying the SIMBG registration form. The form is titled "FORM PENDAFTARAN" and is overlaid on a background image of two construction workers. The form contains the following fields and elements:

- Daftar Sebagai:** A dropdown menu with "Prib..." selected.
- Alamat Email:** A text input field with the placeholder "Masukkan Alamat Email Anda dengan benar".
- Kata Sandi:** A text input field with the placeholder "Masukkan kata sandi Anda (gabungan huruf dan angka)".
- Kode Keamanan:** A text input field containing the text "KEDONDONG".
- Security Check:** A checkbox labeled "Masukkan nama buah di atas" which is checked.
- Terms and Conditions:** A checkbox labeled "Menyetujui Syarat & Ketentuan yang berlaku." which is checked.
- Buttons:** "Kirim" (green) and "Batal" (red) buttons at the bottom of the form.

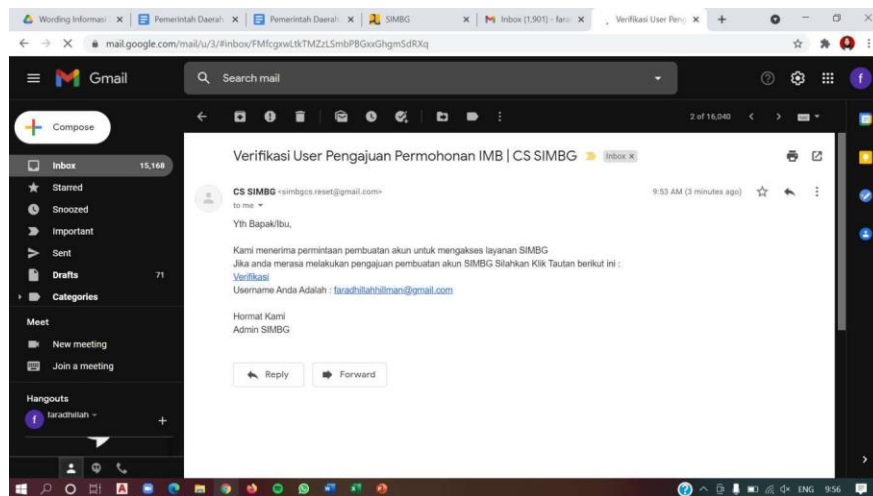
3. Pemohon akan mendapat informasi pendaftaran berhasil, dan silahkan buka alamat email anda untuk proses verifikasi

Gambar 4.4 Tampilan proses verifikasi SIMBG



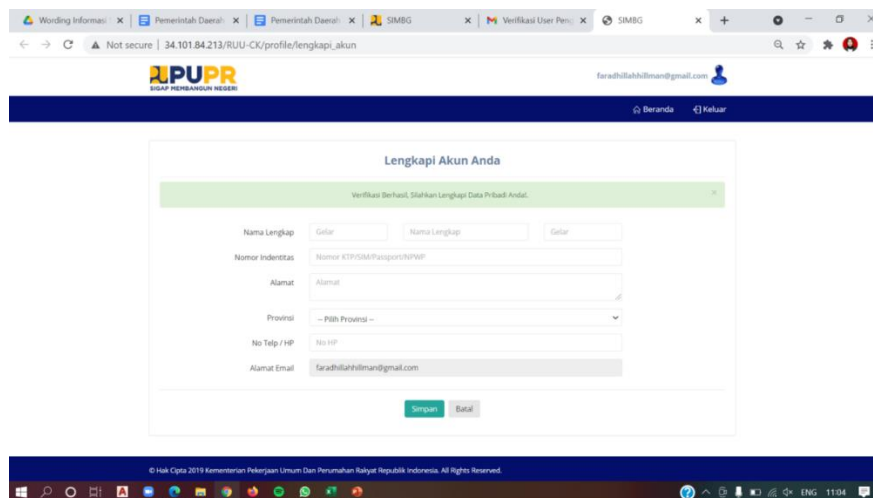
4. Pemohon akan mendapatkan email verifikasi pada email terdaftar, Pemohon diminta untuk mengklik Tautan "Verifikasi" berwarna biru pada badan email.

Gambar 4.5 Tampilan verifikasi oleh email



5. Setelah Pemohon mengklik tautan tersebut, Pemohon akan diarahkan pada halaman SIMBG untuk melengkapi Data Diri Pemohon

Gambar 4.6 Tampilan kelengkapan data diri pemohon

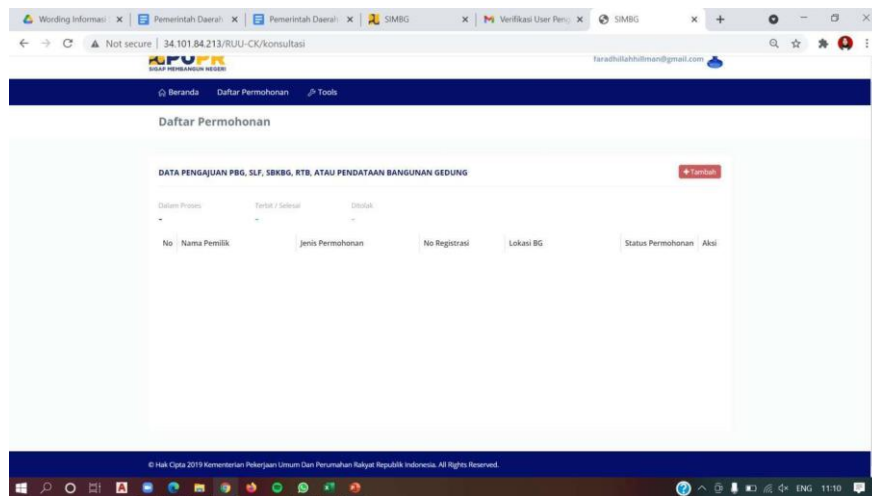


6. Setelah melengkapi data diri Pemohon, Klik "Simpan".
7. Proses Pendaftaran Pemohon Berhasil.

Pemohon setelah berhasil mendaftarkan data diri pada akun tersebut. Selanjutnya pemohon dapat melakukan proses pengajuan PBG oleh pemohon melalui SIMBG dapat dilihat sebagai berikut :

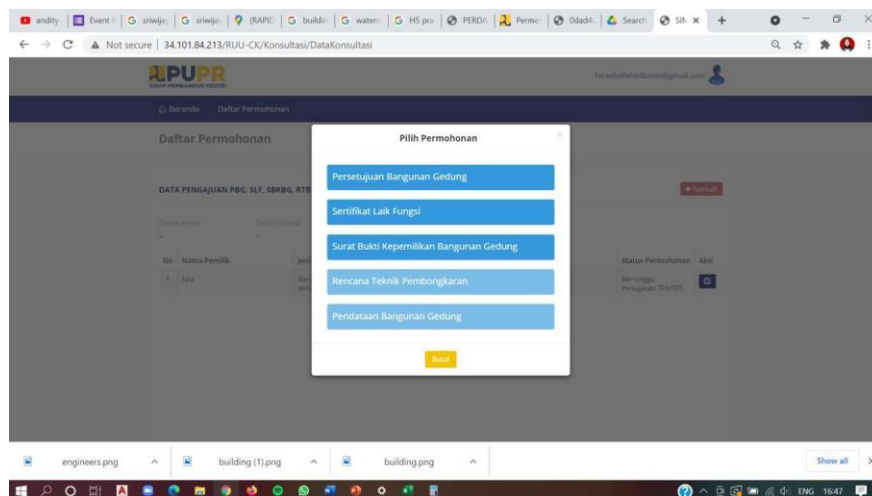
1. Pada halaman Beranda klik "Tambah" untuk menambahkan pendaftaran permohonan PBG/SLF/SBKBG/RTB dan Pendataan Bangunan Gedung.

Gambar 4.7 Tampilan awal pendaftaran pemohon PBG



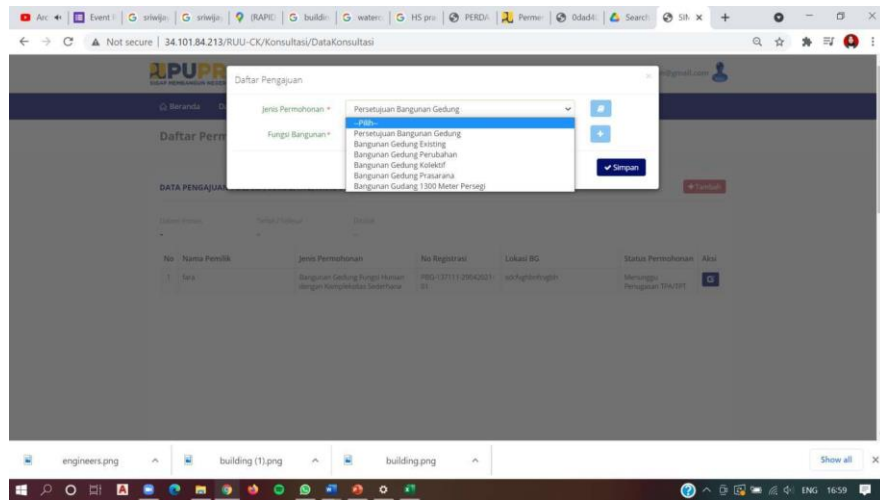
2. Akan muncul jenis permohonan perizinan, pemohon PBG dapat mengklik “Persetujuan Bangunan Gedung” untuk mendaftarkan permohonan PBG.

Gambar 4.8 Jenis permohonan pada SIMBG



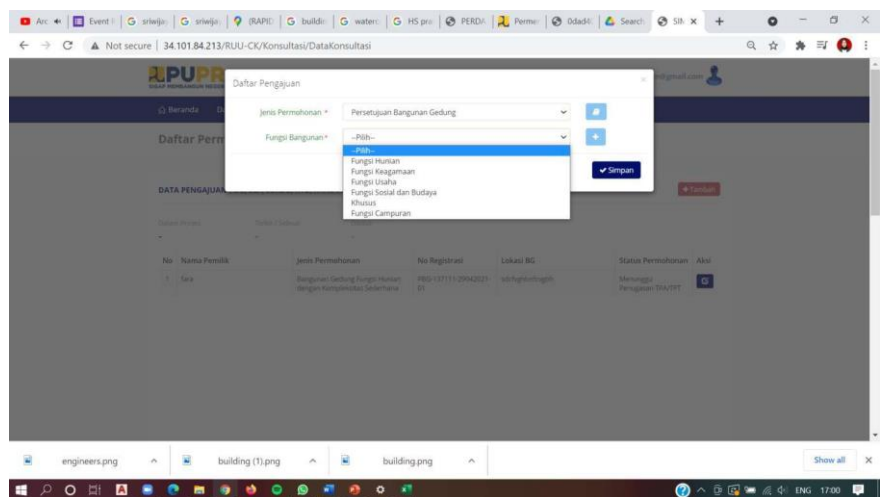
3. Pilih “Jenis Permohonan” untuk memilih jenis permohonan yang akan didaftarkan.

Gambar 4.9 Tampilan jenis permohonan



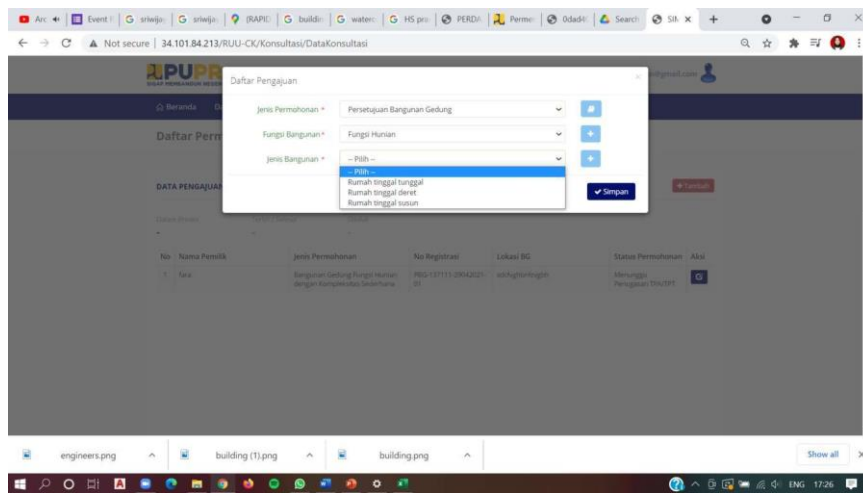
- Pilih "Fungsi Bangunan" sesuai dengan PBG yang akan dimohonkan.

Gambar 4.10 Tampilan pilihan fungsi bangunan



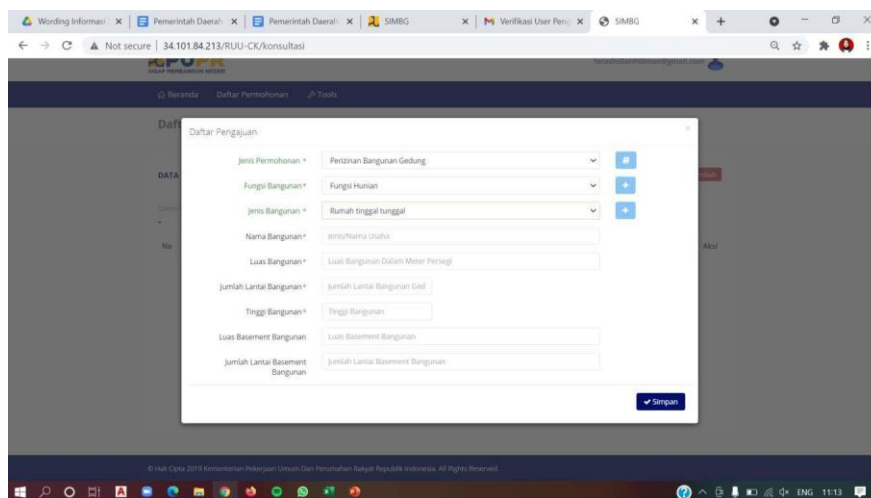
- Pilih "Jenis Bangunan" sesuai dengan PBG yang dimohonkan.

Gambar 4.11 Tampilan jenis bangunan



6. Pemohon melengkapi Data Bangunan sesuai dengan PBG yang dimohonkan.

Gambar 4.12 Tampilan data bangunan



7. Klik "Simpan"
8. Setelah mengisi Data Bangunan, Pemohon akan diarahkan ke halaman. Form Permohonan Konsultasi yang berisi data diri Pemohon. Pemohon dapat memperbarui data diri pada halaman ini dengan mengisi pada kolom yang tersedia.

Gambar 4.13 Form permohonan konsultasi dari data diri pemohon

The screenshot shows a web browser window with the URL 34.101.84.213/RIUU-CK/Konsultasi/FormPendaftaran/38. The page title is "Form Perumahan Konsultasi". The main content is a form titled "Data Pemilik" with a sub-header "Data User Berhasil". The form contains the following fields:

- Nama Lengkap: Farah
- Nomor Identitas: 12345678
- Alamat: fghjk
- Provinsi: DI Yogyakarta
- Kab/Kota: KAB. SLEMAN
- Kecamatan: Depok
- No Telp / HP: 12345456789
- Alamat Email: farahh@hikman@gmail.com

At the bottom of the form, there are four buttons: "Kembali" (red), "Simpan" (green), "Batal" (grey), and "Selanjutnya" (green).

9. Klik "Simpan".
10. Klik "Selanjutnya".
11. Pemohon dapat melihat kembali Data Bangunan dan Melengkapi Data Alamat Bangunan tersebut.

Gambar 4 14 Data bangunan dan alamat bangunan

The screenshot shows the same web browser window as Gambar 4.13, but the form is titled "Data Alamat Bangunan Gedung". It contains the following fields:

- Kecamatan: (dropdown menu)
- Kelurahan: (dropdown menu)
- Desa: (dropdown menu)
- Data Bangunan Gedung:
 - Jenis Perumahan Konsultasi: (dropdown menu)
 - Ruang Bangunan: (dropdown menu)
 - Jenis Bangunan: (dropdown menu)
 - Nama Bangunan: (text input)
 - Luas Bangunan: (text input, value: 10000)
 - Jumlah Lantai Bangunan: (text input, value: 1)
 - Tinggi Bangunan: (text input, value: 5.00)
 - Luas Basemen Bangunan: (text input, value: 0)
 - Jumlah Lantai Basemen Bangunan: (text input, value: 0)
 - Peningkat/Basemen/Teras: (dropdown menu)

At the bottom of the form, there are three buttons: "Kembali" (green), "Simpan" (green), and "Selanjutnya" (green).

12. Klik "Simpan".
13. Klik "Selanjutnya", lalu Pemohon akan diarahkan pada halaman Form Data Tanah

Gambar 4.15 Form data tanah

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Form Data Tanah' application. The page has a dark blue header with the PUPR logo and navigation links. The main content area is titled 'Form Data Tanah' and contains two main sections: 'Data Konsultasi' and 'Data Tanah'. The 'Data Konsultasi' section includes input fields for 'jenis Konsultasi', 'nama Pemilik', 'Alamat Pemilik Bangunan', and 'Lokasi Bangunan Gedung'. The 'Data Tanah' section features a table with columns for 'No.', 'jenis Dokumen', 'No. dan Tgl Dokumen', 'Luas Tanah (m2)', 'Atas Nama', 'Berkas', 'Izin Pemenuhan', and 'Aksi'. Below the table, there are instructions and file upload fields for 'Data Teknis Tanah'.

14. Klik “Tambah Data” pada Data Tanah untuk mengisi informasi tanah bangunan yang dimohonkan

Gambar 4.16 Form informasi tanah bangunan

The screenshot shows the 'Form Data Tanah' application with a modal window titled 'Tambah Data Tanah' open. The modal contains several form fields: 'jenis Dokumen Kependidikan Data Tanah' (dropdown), 'Tanggal Terbit Dokumen' (date picker), 'Isi Kependidikan Atas Tanah' (dropdown), 'Alamat Lokasi Tanah' (text), 'File Data Kependidikan Tanah' (file upload), 'Nomor Dokumen Data Tanah' (dropdown), 'Luas Tanah (meter²)' (text), 'Luas Tanah (00.00)' (text), 'Nama Pemilik Hak Atas Tanah' (text), 'Nama Pemegang Hak Atas Tanah' (text), and 'Izin pemenuhan dari pemegang hak atas tanah' (dropdown). A 'Simpan' button is located at the bottom right of the modal. The background shows the main application interface with a 'Tambah Data' button highlighted.

15. Isi dan lengkapi data tanah, lalu klik "Simpan"
16. Setelah data tanah tersimpan, Klik “choose file” untuk memilih file Data Teknis tanah yang diminta oleh system

Gambar 4.17 Proses unggah data teknis

17. Setelah melengkapi unggahan dokumen, klik “Selanjutnya”

18. Lalu Pemohon akan diarahkan pada halaman Form Data Umum

Gambar 4.18 Form unggah data umum

19. Klik “choose file” untuk memilih file Data Umum yang diminta oleh system

20. Setelah melengkapi unggahan dokumen, klik “Selanjutnya”

21. Lalu Pemohon akan diarahkan pada halaman Form Data Teknis Arsitektur dan Struktur

Gambar 4.19 Form unggah data teknis arsitektur dan struktur

22. Klik “choose file” untuk memilih file Data Teknis Arsitektur dan Struktur yang diminta oleh system
23. Setelah melengkapi unggahan dokumen, klik “Selanjutnya”
24. Lalu Pemohon akan diarahkan pada halaman Form Data Teknis MEP

Gambar 4.20 Tampilan form data teknis MEP

25. Klik “choose file” untuk memilih file Data Teknis MEP yang diminta oleh system
26. Setelah melengkapi unggahan dokumen, klik “Selanjutnya”
27. Lalu Pemohon akan diarahkan pada halaman Form Pernyataan

Gambar 4.21 Tampilan form pernyataan kebenaran data yang di unggah

28. Centang pilihan konfirmasi kebenaran data untuk pertanggung jawaban Pemohon atas kebenaran data yang telah diisikan dan dokumen yang diunggah pada sistem.
29. Centang “*Checklist* Jika Setuju” jika Pemohon sudah mencentang semua konfirmasi kebenaran data pada system.
30. Klik “Simpan””
31. Data dan unggahan dokumen Pemohon akan tersimpan pada sistem dan akan menunggu verifikasi dari TPA/TPT yang ditugaskan
32. Proses Pengajuan selesai dan "Status Permohonan" dapat dilihat pada Halaman Beranda Pemohon

Gambar 4.22 Tampilan pengajuan PBG oleh pemohon selesai

No	Nama Pemilik	Jenis Permohonan	No Registrasi	Lokasi BG	Status Permohonan	Aksi
1	Erick Stress Lagi	Bangunan Gedung dengan Penyesuaian Desain Prototipe	PBG-327601-02052021-01	4292 Woodrow Way	Verifikasi Kelengkapan	

4.2.3 Persyaratan Pelayanan PBG melalui SIMBG

Layanan PBG terdapat beberapa persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon berupa dokumen persyaratan. Beberapa dokumen persyaratan tersebut berupa:

- Fungsi usaha, hunian, campuran, keagamaan

Data umum :

- Sertifikat tanah.
- Surat perjanjian pemanfaatan tanah antara pemilik tanah dan pemilik bangunan gedung.
Ket: apabila dalam hal pemilik tanah bukan pemilik bangunan gedung
- KTP.
- KRK.
- Dokumen lingkungan (amdal, UKL-UPL, Ijin lokasi).
- Data penyedia jasa konstruksi.

* Untuk fungsi keagamaan ditambahkan surat kerukunan umat beragama dari Kementerian Agama.

Data teknis arsitektur:

- Gambar situasi, rencana tampak, denah, potongan, tampak dan detail bangunan gedung.
- Spesifikasi teknis, meliputi spesifikasi umum dan spesifikasi khusus (jenis, tipe, dan karakteristik material atau bahan yang digunakan secara lebih detail dan menyeluruh untuk komponen arsitektural).

Data teknis struktur:

- Perhitungan teknis sederhana dan gambar rencana fondasi, *basement* kolom, balok, pelat lantai, dan rangka atap, penutup dan komponen gedung lainnya.
- Gambar detail struktur.

- Spesifikasi teknis meliputi spesifikasi umum dan spesifikasi khusus (jenis, tipe, dan karakteristik material atau bahan yang digunakan secara lebih detail dan menyeluruh untuk komponen struktural).

Data teknis mekanikal, elektikal, dan plambing:

- Perhitungan teknis sederhana dan gambar jaringan listrik yang terdiri dari gambar sumber, jaringan, dan pencahayaan.
- Perhitungan teknis dan gambar rencana sistem yang terdiri pengelola air bersih, air limbah, air hujan, *drainase*, dan persampahan.
- Spesifikasi teknis (jenis, tipe, dan karakteristik material atau bahan yang digunakan secara lebih detail dan menyeluruh untuk komponen mekanikal, elektikal, dan plambing).

4.3 Deskripsi Responden

a. Jenis Kelamin

Distribusi frekuensi yang pertama akan dikelompokkan berdasarkan frekuensi jenis kelamin responden. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin tersaji pada tabel 4.23.

Tabel 4.1 Jenis kelamin responden pada layanan SIMBG Kabupaten Banyuwangi

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Angka	%
1	Perempuan	16	37%
2	Laki-laki	27	63%
Jumlah		43	100%

Sumber: data primer, tahun 2022

Dari tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah pengguna perempuan 16 orang. Sedangkan pengguna terbanyak yaitu laki-laki sebanyak 27 orang atau 63% dari keseluruhan.

b. Usia Responden

Distribusi frekuensi yang kedua akan dikelompokkan berdasarkan rentan usia responden. Jumlah responden berdasarkan usia tersaji pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi umur responden pada layanan SIMBG Kabupaten Banyuwangi

No.	Rentang Usia Responden	Jumlah Responden	
		Angka	%
1	< 20-30 tahun	13	30%
2	31-40 tahun	16	37%
3	40 tahun ke atas	14	33%
Jumlah		43	100%

Sumber: data primer, tahun 2022

Melalui tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pengguna terbanyak ialah pada rentang usia 31 sampai 40 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau 37%. Dilanjutkan dengan usia 40 tahun ke atas sebanyak 33% dan kurang dari 20 sampai 30 tahun keatas sebanyak 30%.

c. Tingkat Pendidikan

Distribusi frekuensi yang ke tiga akan dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan responden. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikannya tersaji pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden pada layanan SIMBG Kabupaten Banyuwangi

No.	Rentang Usia Responden	Jumlah Responden	
		Angka	%
1	Sarjana	25	58%
2	Diploma (DI, DIII)	3	7%
3	SLTA	15	35%
Jumlah		43	100%

Sumber: data primer, tahun 2022

Melalui tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pengguna terbanyak ialah pada tingkat pendidikan Sarjana yakni sebanyak 25 orang atau 58% dari total keseluruhan. Dilanjutkan dengan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 35% dan tingkat pendidikan Diploma DI dan DIII sebanyak 7%.

4.4 Uji Instrumen

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menentukan r_{tabel} dengan melihat pada tabel distribusi r tabel berdasarkan $N = 43$ dengan signifikansi 0,05 maka didapat nilai r tabel sebesar 0,301. Berdasarkan hasil olah data pada nilai r hitung seluruh

item pertanyaan lebih besar dari r tabel 0,301 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 4.4 Hasil uji validitas kuesioner harapan

No Item	r_{hitung}	$r_{tabel\ 5\% (26)}$	Sig.	Kriteria
1	0,502	0,301	0,001	Valid
2	0,486	0,301	0,001	Valid
3	0,618	0,301	0,000	Valid
4	0,379	0,301	0,012	Valid
5	0,582	0,301	0,000	Valid
6	0,506	0,301	0,001	Valid
7	0,471	0,301	0,001	Valid
8	0,540	0,301	0,000	Valid
9	0,587	0,301	0,000	Valid
10	0,592	0,301	0,000	Valid
11	0,539	0,301	0,000	Valid
12	0,542	0,301	0,000	Valid
13	0,415	0,301	0,006	Valid
14	0,594	0,301	0,000	Valid
15	0,556	0,301	0,000	Valid
16	0,356	0,301	0,019	Valid
17	0,512	0,301	0,000	Valid
18	0,412	0,301	0,006	Valid
19	0,385	0,301	0,011	Valid
20	0,538	0,301	0,000	Valid
21	0,309	0,301	0,044	Valid
22	0,462	0,301	0,002	Valid
23	0,462	0,301	0,004	Valid
24	0,577	0,301	0,000	Valid
25	0,559	0,301	0,000	Valid
26	0,526	0,301	0,000	Valid

Sumber : data primer, 2022 di olah peneliti

Tabel 4.5 Hasil uji validitas kuesioner persepsi

No Item	r_{hitung}	$r_{tabel\ 5\% (26)}$	Sig.	Kriteria
1	0,414	0,301	0,006	Valid
2	0,538	0,301	0,000	Valid
3	0,579	0,301	0,000	Valid
4	0,534	0,301	0,000	Valid
5	0,632	0,301	0,000	Valid
6	0,830	0,301	0,000	Valid
7	0,773	0,301	0,000	Valid
8	0,654	0,301	0,000	Valid
9	0,521	0,301	0,000	Valid

10	0,721	0,301	0,000	Valid
11	0,763	0,301	0,000	Valid
12	0,401	0,301	0,008	Valid
13	0,431	0,301	0,004	Valid
14	0,381	0,301	0,012	Valid
15	0,488	0,301	0,001	Valid
16	0,493	0,301	0,001	Valid
17	0,532	0,301	0,000	Valid
18	0,624	0,301	0,006	Valid
19	0,362	0,301	0,017	Valid
20	0,630	0,301	0,000	Valid
21	0,648	0,301	0,000	Valid
22	0,379	0,301	0,012	Valid
23	0,632	0,301	0,000	Valid
24	0,830	0,301	0,000	Valid
25	0,773	0,301	0,000	Valid
26	0,654	0,301	0,000	Valid

Sumber : data primer 2022, diolah peneliti

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Alpha Cronbach kriteria instrument penelitian dapat dikatakan reliabel apabila $(r_{11}) > 0,60$. Apabila sebaliknya apabila nilai Cronbach Alpha $< 0,600$ maka dinyatakan Tidak Reliabel. Berikut adalah hasil uji reliabilitas yang diperoleh menggunakan SPSS.

a. Reliabilitas Harapan

Tabel 4.6 Hasil uji reliabilitas kuesioner harapan

Alpha Cronbach	<i>N Of Items</i>	Keterangan
0,878	26	Reliabel

Sumber : data primer, 2022 di olah peneliti

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui ada *N Of Items* (banyaknya item atau butir pertanyaan kuesioner) ada 26 buah item dengan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,878. Karena nilai Alpha Cronbach $0,878 > 0,60$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reabilitas dapat disimpulkan bahwa ke-26 item pertanyaan kuesioner untuk variabel harapan adalah reliabel atau konsisten.

b. Reliabilitas Presepsi

Tabel 4.7 Hasil uji reliabilitas kuesioner presepsi

Alpha Cronbach	<i>N Of Items</i>	Keterangan
0,922	26	Reliabel

Sumber : data primer, 2022 di olah peneliti

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui ada *N Of Items* (banyaknya item atau butir pertanyaan kuesioner) ada 26 buah item dengan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,922. Karena nilai Alpha Cronbach $0,922 > 0,60$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reabilitas dapat disimpulkan bahwa ke-26 item pertanyaan kuesioner untuk variabel harapan adalah reliabel atau konsisten.

4.5. Uji Normalitas Data

4.5.1 Uji Kolmogorov-Smirnov

Distribusi normal sangat penting dalam statistik infrensial untuk mengetahui apakah variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Peneliti menggunakan uji normalitas untuk mengetahui variabel harapan dan persepsi berdistribusi normal atau tidak. Kemudian peneliti dapat menentukan untuk uji hipotesis menggunakan statistik parametrik atau nonparametrik. Berikut hasil uji normalitas berdasarkan dimensi:

Tabel 4.8 Hasil uji normalitas dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*)

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
PRESEPSI	.209	43	.000	.840	43	.000
HARAPAN	.306	43	.000	.719	43	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel 4.8 peluang p yang dihasilkan kedua uji diatas, keduanya (0,000 dan 0,000), lebih kecil dari $0,05 = 5\%$ (atau $p < 0,05$), maka H_a diterima. Kesimpulannya bahwa data yang disajikan di atas berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.9 Hasil uji normalitas dimensi kepercayaan (*trust*)

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
PRESEPSI	.251	43	.000	.849	43	.000
HARAPAN	.190	43	.000	.877	43	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel 4.9 peluang p yang dihasilkan kedua uji diatas, keduanya (0,000 dan 0,000), lebih kecil dari $0,05 = 5\%$ (atau $p < 0,05$), maka H_a diterima. Kesimpulannya bahwa data yang disajikan di atas berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.10 Hasil uji normalitas dimensi keandalan (*reability*)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
PRESEPSI	.144	43	.025	.948	43	.049
HARAPAN	.209	43	.000	.870	43	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel 4.10 peluang p yang dihasilkan kedua uji diatas, keduanya (0,025 dan 0,000), lebih kecil dari $0,05 = 5\%$ (atau $p < 0,05$), maka H_a diterima. Kesimpulannya bahwa data yang disajikan di atas berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.11 Hasil uji normalitas dimensi fungsi dari interaksi lingkungan
(functionality of the interaction environment)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
PRESEPSI	.243	43	.000	.822	43	.000
HARAPAN	.423	43	.000	.625	43	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel 4.11 peluang p yang dihasilkan kedua uji diatas, keduanya (0,000 dan 0,000), lebih kecil dari $0,05 = 5\%$ (atau $p < 0,05$), maka H_a diterima. Kesimpulannya bahwa data yang disajikan di atas berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.12 Hasil uji normalitas dimensi isi dan tampilan informasi (content and appearance of information)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
PRESEPSI	.184	43	.001	.894	43	.001
HARAPAN	.138	43	.039	.924	43	.007

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel 4.12 peluang p yang dihasilkan kedua uji diatas, keduanya (0,001 dan 0,039), lebih kecil dari $0,05 = 5\%$ (atau $p < 0,05$), maka H_a diterima. Kesimpulannya bahwa data yang disajikan di atas berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.13 Hasil uji normalitas dimensi pendukung (*citizen support*)

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
PRESEPSI	.234	43	.000	.822	43	.000
HARAPAN	.168	43	.004	.885	43	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel 4.34 peluang p yang dihasilkan kedua uji diatas, keduanya (0,000 dan 0,004), lebih kecil dari $0,05 = 5\%$ (atau $p < 0,05$), maka H_a diterima. Kesimpulannya bahwa data yang disajikan di atas berdistribusi tidak normal.

Kriteria pengujian H_0 :

Terima H_0 : jika peluang p pada tabel *Test of Normality* $> a = 5\% = 0,05$: disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Tolak H_a : jika peluang p pada tabel *Test of Normality* $< a = 5\% = 0,05$: disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

Karena peluang p yang dihasilkan kedua uji diatas dari eman dimensi tersebut otput lebih besar dari $0,05 = 5\%$ (atau $p < 0,05$), maka kesimpulannya H_a diterima dan menolak H_0 . Bahwa data yang disajikan diatas berdistribusi tidak normal. Dengan demikian, peneliti akan menggunakan statistik non parametrik.

4.6 Interpretasi Data

4.6.1 Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah *e-Governance Quality*. Variabel *e-Governance Quality* diukur melalui beberapa pertanyaan dalam kuesioner yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dalam variabel tersebut. Berikut merupakan hasil dari tanggapan responden terhadap kuesioner mengenai *e-Governance Quality*.

a. Kuesioner Harapan

Tabel 4.14 Hasil responden *e-Governance Quality* kuesioner harapan

Item Pertanyaan	SS		S		TS		STS	
	Angka	%	Angka	%	Angka	%	Angka	%
1	9	21%	34	79%	0	0%	0	0%
2	14	33%	29	67%	0	0%	0	0%
3	9	21%	34	79%	0	0%	0	2%
4	15	35%	28	65%	0	0%	0	0%
5	13	30%	30	70%	0	0%	0	0%
6	17	40%	26	60%	0	0%	0	0%
7	13	30%	30	70%	0	0%	0	0%
8	11	26%	32	74%	0	0%	0	0%
9	17	40%	26	60%	0	0%	0	0%
10	9	21%	34	79%	0	0%	0	0%
11	13	30%	30	70%	0	0%	0	0%
12	18	42%	25	58%	0	0%	0	0%
13	9	21%	34	79%	0	0%	0	0%
14	12	28%	31	72%	0	0%	0	0%
15	6	14%	37	86%	0	0%	0	0%
16	6	14%	37	86%	0	0%	0	0%
17	9	21%	34	79%	0	0%	0	0%
18	12	28%	31	72%	0	0%	0	0%
19	13	30%	30	70%	0	0%	0	0%
20	17	40%	26	60%	0	0%	0	0%
21	9	21%	34	79%	0	0%	0	0%
22	28	65%	15	35%	0	0%	0	0%
23	17	40%	26	60%	0	0%	0	0%
24	15	35%	28	65%	0	0%	0	0%
25	20	47%	23	53%	0	0%	0	0%
26	18	42%	25	58%	0	0%	0	0%

Sumber : data primer 2022 diolah peneliti

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memberikan respon sangat setuju (SS) paling banyak pada item pertanyaan nomor 22 yaitu sebesar 65%, sedangkan yang paling sedikit berada pada item pertanyaan 15,16 sebesar 14%. Responden yang memberikan tanggapan setuju (S) paling banyak pada item pertanyaan 15,16 sebesar 86% dan yang paling sedikit pada item pertanyaan nomor 22 sebesar 35%. Responden yang memberikan tanggapan tidak setuju (TS) yaitu nol. Responden yang memberikan jawaban untuk sangat tidak setuju (STS) yaitu nol.

Tabel 4.15 Hasil responden *e-Governance Quality* kuesioner persepsi

Item Pertanyaan	SB		B		TB		STB	
	Angka	%	Angka	%	Angka	%	Angka	%
1	21	49%	11	26%	11	26%	0	0%
2	24	56%	7	16%	12	28%	0	0%
3	27	63%	5	12%	11	26%	1	2%
4	18	42%	13	30%	12	28%	0	0%
5	23	53%	7	16%	13	30%	0	0%
6	26	60%	6	14%	11	26%	0	0%
7	23	53%	9	21%	11	26%	0	0%
8	30	70%	7	16%	6	14%	0	0%
9	30	70%	9	21%	4	9%	0	0%
10	21	49%	5	12%	17	40%	0	0%
11	21	49%	0	0%	22	51%	0	0%
12	18	42%	4	9%	21	49%	0	0%
13	25	58%	5	12%	13	30%	0	0%
14	19	44%	3	7%	21	49%	0	0%
15	11	26%	2	5%	30	70%	0	0%
16	21	49%	15	35%	7	16%	0	0%
17	17	40%	7	16%	19	44%	0	0%
18	21	49%	8	19%	14	33%	0	0%
19	12	28%	3	7%	28	65%	0	0%
20	19	44%	7	16%	17	40%	0	0%
21	19	44%	10	23%	14	33%	0	0%
22	26	60%	9	21%	8	19%	0	0%
23	23	53%	7	16%	13	30%	0	0%
24	26	60%	6	14%	11	26%	0	0%
25	23	53%	9	21%	11	26%	0	0%
26	30	70%	7	16%	6	14%	0	0%

Sumber : data primer 2022 diolah peneliti

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memberikan respon sangat baik (SB) paling banyak pada item pertanyaan nomor 8,9,26 yaitu sebesar 70%, sedangkan yang paling sedikit berada pada item pertanyaan nomor 15 yaitu sebesar 26%. Responden yang memberikan tanggapan baik (B) paling banyak pada item pertanyaan pada nomor 16 yaitu sebesar 35% dan yang paling sedikit pada item pertanyaan nomor 15 yaitu sebesar 5%. Responden yang memberikan tanggapan tidak baik (TB) paling banyak pada item pertanyaan nomor 15 yaitu sebesar 70% dan yang paling sedikit pada item

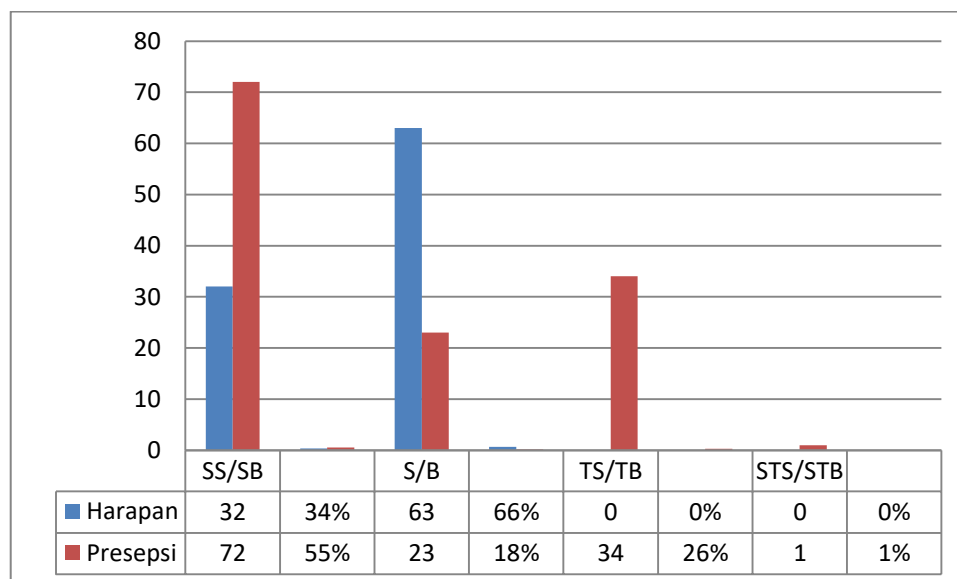
pertanyaan nomor 9 yaitu sebesar 9%. Dan terdapat responden yang memberikan respon jawaban sangat tidak baik (STB) yaitu nol.

4.6.2 Perbandingan Skor Harapan dan Presepsi

- a. Perbandingan jawaban antara kuesioner presepsi dan harapan berdasarkan dimensi

Gambar 4.23 Grafik perbandingan perbandingan jawaban antara kuesioner presepsi dan harapan berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan

Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner presepsi dan harapan berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) (dalam%)

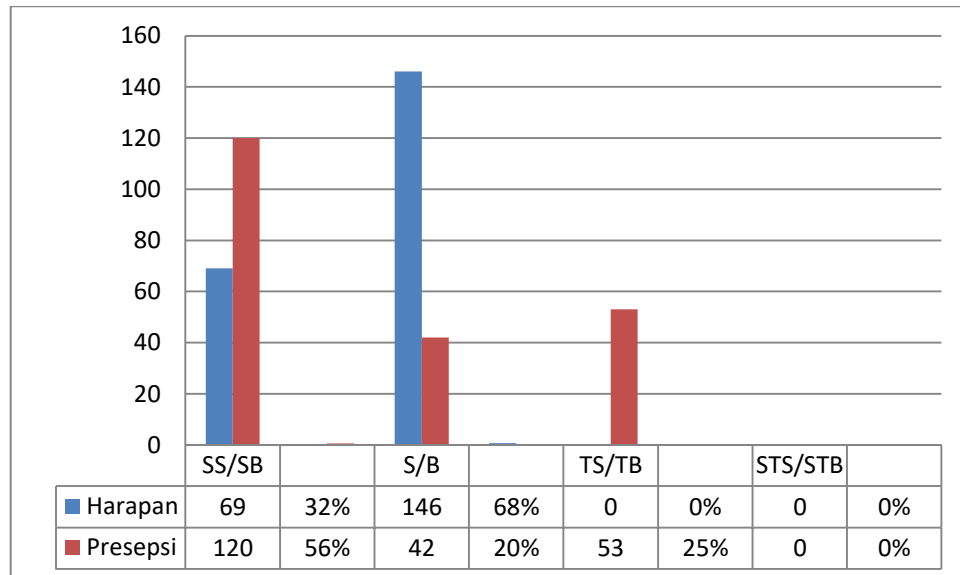


Sumber : data primer 2022 diolah

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa pada dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) mayoritas pemohon memberikan jawaban pada katagori sangat baik dengan perbandingan 55% berbanding 34%. Pada kategori baik dengan dengan perbandingan 18% berbanding 66%. Tidak baik dengan perbandingan harapan 0% presepsi 26%, sangat tidak baik dengan perbandingan harapan 0% presepsi 1%.

Gambar 4.24 Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner persepsi dan harapan berdasarkan dimensi kepercayaan

Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner persepsi dan harapan berdasarkan dimensi kepercayaan (*trust*) (dalam%)

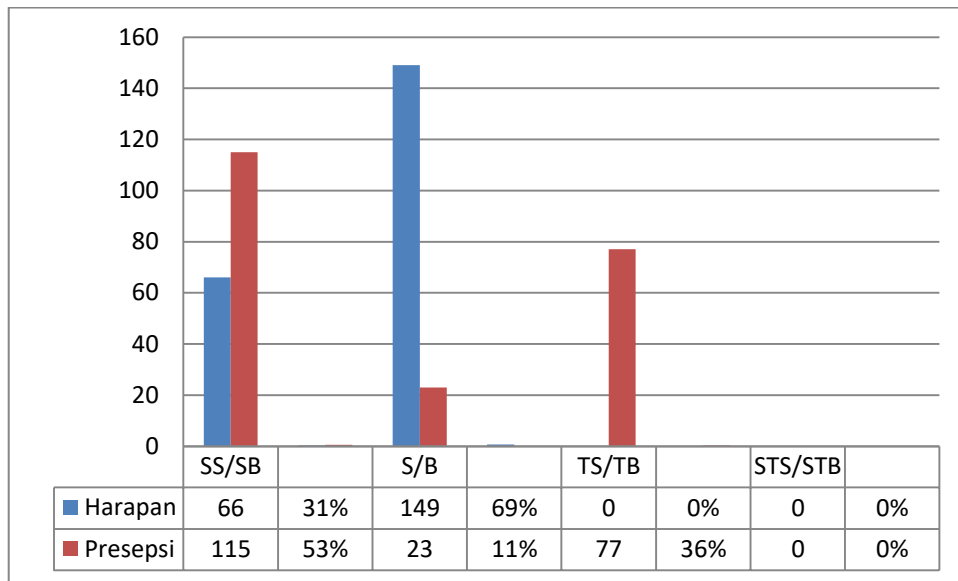


Sumber: data primer 2022 diolah

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa pada dimensi kepercayaan (*trust*) mayoritas pemohon memberikan jawaban pada katagori sangat baik dengan perbandingan 56% berbanding 33%. Pada kategori baik dengan dengan perbandingan 20% berbanding 68%. Tidak baik dengan perbandingan harapan 0% presepsi 25%.

Gambar 4 25 Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner presepsi dan harapan berdasarkan dimensi keandalan

Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner presepsi dan harapan berdasarkan dimensi keandalan (*reability*) (dalam%)

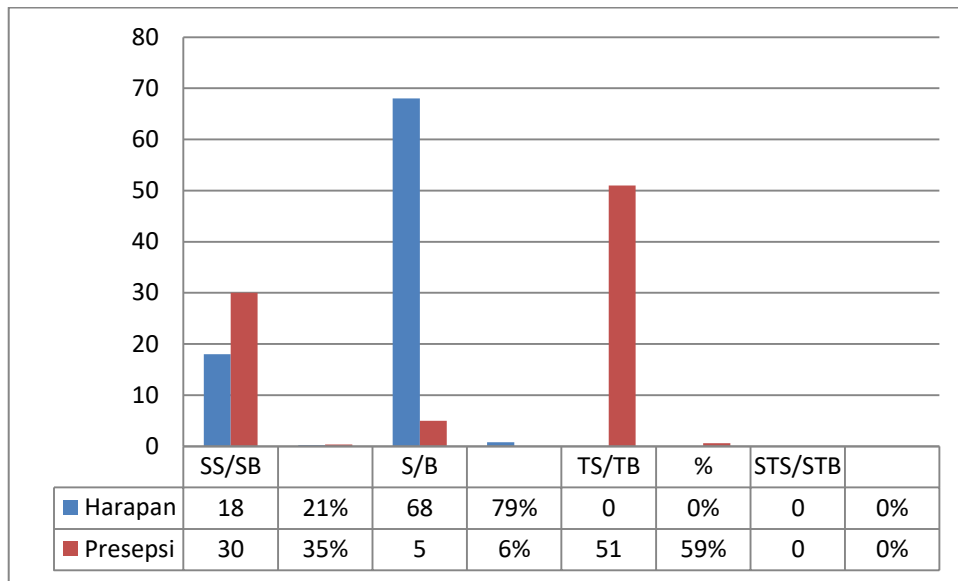


Sumber: data primer 2022 diolah

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa pada dimensi keandalan (*reability*) mayoritas pemohon memberikan jawaban pada katagori sangat baik dengan perbandingan 53% berbanding 31%. Pada kategori baik dengan dengan perbandingan 11% berbanding 69%. Tidak baik dengan perbandingan harapan 0% presepsi 36%.

Gambar 4.26 Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner presepsi dan harapan berdasarkan dimensi fungsi dari interaksi lingkungan

Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner presepsi dan harapan berdasarkan dimensi fungsi dari interaksi lingkungan (*functionaly of the interaction environment*) (dalam%)

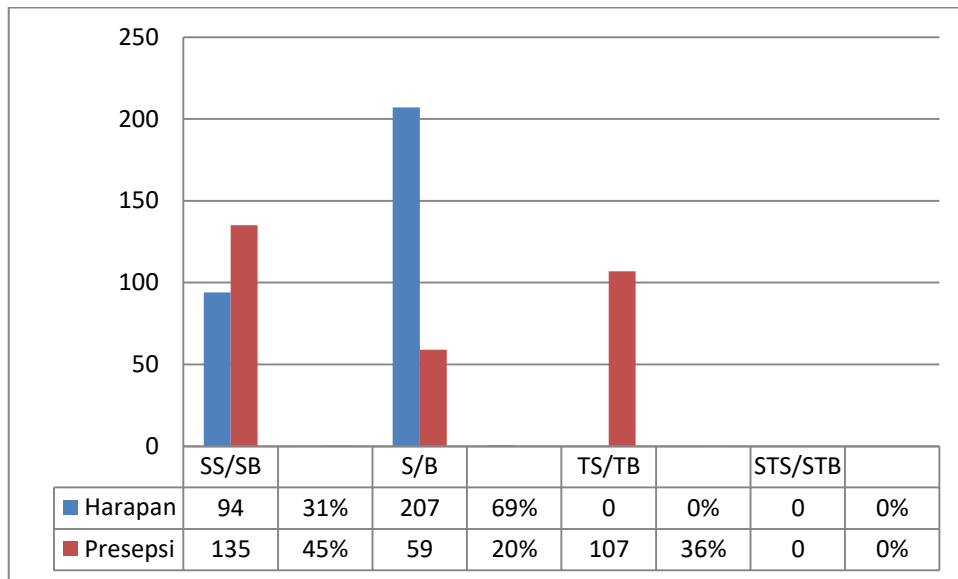


Sumber: data primer 2022 diolah

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa pada dimensi fungsi dari interaksi lingkungan (*functionality of the interaction environment*) mayoritas pemohon memberikan jawaban pada katagori sangat baik dengan perbandingan 35% berbanding 21%. Pada kategori baik dengan dengan perbandingan 6% berbanding 79%. Tidak baik dengan perbandingan harapan 0% presepsi 59%.

Gambar 4.27 Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner presepsi dan harapan berdasarkan dimensi isi da tampilan informasi

Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner presepsi dan harapan berdasarkan dimensi isi da tampilan informasi (*content and appearance of information*) (dalam%)

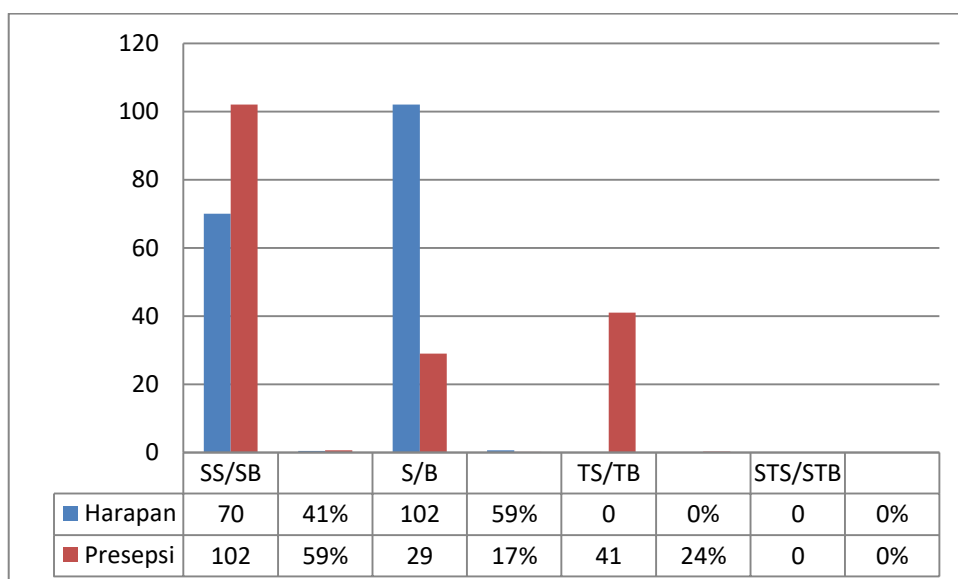


Sumber: data primer 2022 diolah

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa pada dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) mayoritas pemohon memberikan jawaban pada katagori sangat baik dengan perbandingan 45% berbanding 31%. Pada kategori baik dengan dengan perbandingan 20% berbanding 69%. Tidak baik dengan perbandingan harapan 0% presepsi 36%.

Gambar 4.28 Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner presepsi dan harapan berdasarkan dimensi pendukung

Grafik perbandingan jawaban antara kuesioner presepsi dan harapan berdasarkan dimensi pendukung (*citizen support*)



Sumber: data primer 2022 diolah

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa pada dimensi pendukung (*citizen support*) mayoritas pemohon memberikan jawaban pada katagori sangat baik dengan perbandingan 59% berbanding 41%. Pada kategori baik dengan dengan perbandingan 17% berbanding 59%. Tidak baik dengan perbandingan harapan 0% presepsi 24%.

4.7 Analisis Perbedaan Signifikan antara Presepsi dan Harapan berdasarkan Dimensi

4.7.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ini akan menunjukkan rata-rata, nilai maksimum, dan standar deviasi dat tersebut. Maka dapat diketahui apakah terdapat perbedaan antara harapan dan presepsi pengguna.

Tabel 4 16 Rekapitulasi deskriptif perhitungan ukuran tunggal *e-Governance Quality*

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan Penggunaan. Presepsi	43	6	12	9.88	2.163
Kemudahan Penggunaan. Harapan	43	9	12	9.74	1.002
Kepercayaan. Presepsi	43	10	20	16.56	3.275
Kepercayaan. Harapan	43	15	20	16.60	1.514
Keandalan. Presepsi	43	10	20	15.88	2.872
Keandalan. Harapan	43	15	20	16.53	1.420
Fungsi dari interaksi lingkungan. Presepsi	43	4	8	5.51	1.470
Fungsi dari interaksi lingkungan. Harapan	43	6	8	6.42	.698
Isi dan tampilan informasi. Presepsi	43	15	28	21.65	4.561
Isi dan tampilan informasi. Harapan	43	21	27	23.19	1.666
Pendukung. Presepsi	43	8	16	13.42	2.771
Pendukung. Harapan	43	12	16	13.63	1.346
Valid N (listwise)	43				

a. Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan diperoleh nilai rata-rata persepsi dan harapan pengguna SIMBG bahwa harapan sebesar 9.74 kemudian kemudian persepsi pengguna SIMBG mengalami kenaikan sebesar 9.88. hal tersebut menunjukkan bahwa terjadi penambahan rata-rata walaupun tidak terlalu besar. Selain itu nilai standar deviasi juga mengalami kenaikan bahwa harapan sebesar 1.002 dan persepsi sebesar 2.163

b. Dimensi kepercayaan (*trust*)

Berdasarkan dimensi kepercayaan diperoleh nilai rata-rata persepsi dan harapan pengguna SIMBG bahwa persepsi sebesar 16.56 kemudian kemudian harapan pengguna SIMBG mengalami kenaikan sebesar 16.60. Hal tersebut menunjukkan bahwa terjadi penambahan rata-rata walaupun tidak terlalu besar. Selain itu nilai standar deviasi juga mengalami kenaikan bahwa harapan sebesar 1.5414 dan persepsi sebesar 3.275

c. Dimensi keandalan (*reability*)

Berdasarkan dimensi keandalan diperoleh nilai rata-rata persepsi dan harapan pengguna SIMBG bahwa persepsi sebesar 165.88 kemudian kemudian harapan pengguna SIMBG mengalami kenaikan sebesar 16.53. Hal tersebut menunjukkan bahwa terjadi penambahan rata-rata walaupun tidak terlalu besar. Selain itu nilai standar deviasi juga mengalami kenaikan bahwa harapan sebesar 1.420 dan persepsi sebesar 2.872

d. Dimensi fungsi dari interaksi lingkungan (*functionality of the interaction environment*)

Berdasarkan dimensi fungsi dari interaksi lingkungan diperoleh nilai rata-rata persepsi dan harapan pengguna SIMBG bahwa persepsi sebesar 5.51 kemudian kemudian harapan pengguna SIMBG mengalami kenaikan sebesar 6.42. Hal tersebut menunjukkan bahwa terjadi penambahan rata-rata walaupun tidak terlalu besar. Selain itu nilai standar deviasi juga mengalami kenaikan bahwa harapan sebesar 0,698 dan persepsi sebesar 1.470

e. Dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*)

Berdasarkan dimensi isi dan tampilan informasi diperoleh nilai rata-rata persepsi dan harapan pengguna SIMBG bahwa persepsi sebesar 21.65 kemudian kemudian harapan pengguna SIMBG mengalami kenaikan sebesar 23.19. Hal tersebut menunjukkan bahwa terjadi penambahan rata-rata walaupun tidak terlalu besar. Selain itu nilai standar deviasi juga mengalami kenaikan bahwa harapan sebesar 1.666 dan persepsi sebesar 4.561

f. Dimensi pendukung (*citizen support*)

Berdasarkan dimensi pendukung diperoleh nilai rata-rata persepsi dan harapan pengguna SIMBG bahwa persepsi sebesar 13.42 kemudian kemudian harapan pengguna SIMBG mengalami kenaikan sebesar 13.63. Hal tersebut menunjukkan bahwa terjadi penambahan rata-rata walaupun tidak terlalu besar. Selain itu nilai standar deviasi juga mengalami kenaikan bahwa harapan 1.346 dan persepsi sebesar 2.771

4.7.2 Pengujian Hipotesis Uji Wilcoxon Signed Rank Test *Dimension by Dimension*

Penelitian ini berdasarkan uji normalitas data menunjukkan berdistribusi tidak normal maka menggunakan statistik non parametrik menggunakan Uji *Wilcoxon Signed Rank Test* sedangkan uji Paired Sample T-Test digunakan apabila dari uji normalitas menunjukkan data berdistribusi normal. Hipotesis dalam penelitian ini untuk Uji *Wilcoxon Signed Rank Test* pada perbedaan persepsi dan harapan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan:

H_0 = Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah menerima pelayanan

H_a = Terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah menerima pelayanan

Pada penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% dengan taraf nyata 5%. Hasil analisis data menggunakan teknik *Wilcoxon Signed Rank Test* pada perbedaan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi sebelum dan sesudah pengguna menerima pelayanan sebagai berikut:

a. Hasil perhitungan *dimension by dimension analysis* berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Dimensi kemudahan penggunaan dalam kedua kuesioner ini terdiri dari 3 item, hasil perhitungan perbedaan persepsi dan harapan *Dimensi By Dimensi Analysis* tersaji pada tabel berikut.

Tabel 4 17 Rank untuk dimensi kemudahan penggunaan

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
PRESEPSI – HARAPAN	Negative Ranks	16 ^a	21.66	346.50
	Positive Ranks	23 ^b	18.85	433.50
	Ties	4 ^c		
	Total	43		

a. PRESEPSI < HARAPAN

b. PRESEPSI > HARAPAN

c. PRESEPSI = HARAPAN

Berdasarkan tabel Rank untuk dimensi kemudahan penggunaan dari total data sebanyak 43 responden, terdapat 16 responden dengan beda-beda negatif (negatif ranks), terdapat 23 responden dengan beda-beda positif (positif ranks) dan terdapat 4 responden dengan perbedaan data nol atau pasangan data sama nilainya. Artinya dari 43 data yang dibandingkan, terdapat 23 responden ketika sesudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanannya lebih tinggi (positif) dibandingkan sebelum pengguna menerima pelayanan. Tetapi data juga menunjukkan terdapat 16 responden yang sudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanan lebih rendah (negatif) dibanding dengan sebelum menerima pelayanan.

Negatif Ranks atau selisih negatif antara harapan dan persepsi. Terdapat 16 data negatif (N) yang artinya 16 dari data tersebut memperoleh nilai negatif (-) dari harapan ke persepsi . mean rank atau rata-rata peningkatan tersebut sebesar 21.66, sedangkan jumlah rangking negatif 346.50. Positif Ranks atau selisih positif antara hasil harapan dan persepsi. Disini terdapat 23 data positif (N) yang artinya 23data pemohon memperoleh nilai positif (+) dari nilai harapan ke nilai persepsi. Mean Rank atau rata-rata peningkatan tersebut adalah sebesar 18.85, sedangkan jumlah rangking positif atau Sum of Ranks sebesar 433.50. Ties adalah

kesamaan nilai harapan dan persepsi, disini terdapat 4 pemohon, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat 4 pemohon menilai sama antara harapan dan persepsi.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kualitas pelayanan pada dimensi kemudahan penggunaan sesudah menerima pelayanan setelah mengakses web SIMBG lebih tinggi daripada sebelum menerima pelayanan. Hal tersebut bahwa penilaian dari responden yang menunjukkan nilai negatif (-) lebih kecil dari responden yang memberikan penilaian positif (+) dari kualitas pelayanan setelah responden mengakses pelayanan.

Tabel 4.18 Tes statistik dimensi kemudahan penggunaan

Test Statistics ^a	
PRESEPSI - HARAPAN	
Z	-.614 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.539

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Berdasarkan data pada tabel diatas untuk dimensi kemudahan penggunaan maka dapat dilakukan pengujian hipotesis dengan cara membandingkan taraf signifikansi sebagai berikut:

- a) jika sign. > 0,05, maka H_0 diterima
- b) jika sign. < 0,05, maka H_0 ditolak

Pada kasus ini terlihat bahwa signifikansi sebesar $0,537 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya hipotesis yang menyatakan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah menerima pelayanan diterima. Artinya kualitas pelayanan pada dimensi kemudahan penggunaan sebelum dan sesudah menerima pelayanan tidak berbeda secara signifikan berdasarkan perhitungan statistik. Mengacu pada teori Tjiptono dan Chandra (2015: 145) persepsi kualitas positif apabila kualitas yang dialami (*experience quality*) sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Bila harapan pelanggan tidak realistis, maka persepsi kualitas total (*total perceived quality*) akan rendah, bahkan sekalipun kualitas yang dialami secara objektif benar-benar baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah

mendapatkan pelayanan SIMBG sudah sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik.

b. Hasil perhitungan *dimension by dimension analysis* berdasarkan dimensi kepercayaan (*trust*).

Dimensi kepercayaan terdiri dari 5 item pertanyaan pada masing-masing kuesioner. Hasil perhitungan jawaban kuesioner pada dimensi kepercayaan tersaji pada tabel berikut.

Tabel 4.19 Rank untuk dimensi kepercayaan

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
PRESEPSI – HARAPAN	Negative Ranks	16 ^a	23.03	368.50
	Positive Ranks	22 ^b	16.93	372.50
	Ties	5 ^c		
	Total	43		

a. PRESEPSI < HARAPAN

b. PRESEPSI > HARAPAN

c. PRESEPSI = HARAPAN

Berdasarkan tabel diatas Rank untuk dimensi kepercayaan dari total data sebanyak 43 responden, terdapat 16 responden dengan beda-beda negatif (negatif ranks), terdapat 22 responden dengan beda-beda positif (positif ranks) dan terdapat 5 responden dengan perbedaan data nol atau pasangan data sama nilainya. Artinya dari 43 data yang dibandingkan, terdapat 22 responden ketika sesudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanannya lebih tinggi (positif) dibandingkan sebelum pengguna menerima pelayanan. Tetapi data juga menunjukkan terdapat 16 responden yang sudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanan lebih rendah (negative) dibanding dengan sebelum menerima pelayanan.

Negatif Ranks atau selisih negative antara harapan dan presepsi. Terdapat 16 data negatif (N) yang artinya 16 data memperoleh nilai negatif (-) dari nilai harapan ke presepsi . mean rank atau rata-rata peningkatan tersebut sebesar 23.03, sedangkan jumlah rangking negatif 368.50. Positif Ranks atau selisih positif antara hasil harapan dan presepsi. Disini terdapat 22 data positif (N) yang artinya

22 data pemohon memperoleh nilai positif (+) dari nilai harapan ke nilai persepsi. Mean Rank atau rata-rata peningkatan tersebut adalah sebesar 16.93, sedangkan jumlah ranking positif atau Sum of Ranks sebesar 372.50. Ties adalah kesamaan nilai harapan dan persepsi, disini terdapat 5 pemohon, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat 5 pemohon menilai sama antara harapan dan persepsi.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kualitas pelayanan pada dimensi kemudahan penggunaan sesudah menerima pelayanan setelah mengakses web SIMBG lebih tinggi daripada sebelum menerima pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian dari responden yang menunjukkan nilai negatif (-) lebih kecil dari responden yang memberikan penilaian positif (+) dari kualitas pelayanan setelah responden mengakses pelayanan.

Tabel 4.20 Tes statistik dimensi kepercayaan

Test Statistics^a	
PRESEPSI – HARAPAN	
Z	-.029 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.977

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Berdasarkan data pada tabel diatas untuk dimensi kepercayaan maka dapat dilakukan pengujian hipotesis dengan cara membandingkan taraf signifikansi sebagai berikut:

- a) jika sign. > 0,05, maka H0 diterima
- b) jika sign. < 0,05, maka H0 ditolak

Pada kasus ini terlihat bahwa signifikansi sebesar $0,977 > 0,05$, maka H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya hipotesis yang menyatakan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah menerima pelayanan diterima. Artinya kualitas pelayanan pada kepercayaan sebelum dan sesudah menerima pelayanan tidak berbeda secara signifikan berdasarkan perhitungan statistik. Mengacu pada teori Tjiptono dan Chandra (2015: 145) persepsi kualitas positif apabila kualitas yang dialami (*experience*

quality) sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Bila harapan pelanggan tidak realistis, maka persepsi kualitas total (*total perceived quality*) akan rendah, bahkan sekalipun kualitas yang dialami secara objektif benar-benar baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah mendapatkan pelayanan SIMBG sudah sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah mendapatkan pelayanan SIMBG sudah sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik.

c. Hasil perhitungan *dimension by dimension analysis* berdasarkan dimensi keandalan (*reability*).

Dimensi kepercayaan terdiri dari 5 item pertanyaan pada masing-masing kuesioner. Hasil perhitungan jawaban kuesioner pada dimensi kepercayaan tersaji pada tabel berikut.

Tabel 4.21 Rank untuk dimensi keandalan

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
PRESEPSI – HARAPAN	Negative Ranks	20 ^a	21.10	422.00
	Positive Ranks	17 ^b	16.53	281.00
	Ties	6 ^c		
	Total	43		

a. PRESEPSI < HARAPAN

b. PRESEPSI > HARAPAN

c. PRESEPSI = HARAPAN

Berdasarkan tabel diatas Rank untuk dimensi keandalan dari total data sebanyak 43 responden, terdapat 20 responden dengan beda-beda negatif (negatif ranks), terdapat 17 responden dengan beda-beda positif (positif ranks) dan terdapat 6 responden dengan perbedaan data nol atau pasangan data sama nilainya. Artinya dari 43 data yang dibandingkan, terdapat 17 responden ketika sesudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanannya lebih tinggi (positif) dibandingkan sebelum pengguna menerima pelayanan. Tetapi data juga menunjukkan terdapat 20 responden yang sudah menerima pelayanan menilai

kualitas pelayanan lebih rendah (negatif) dibanding dengan sebelum menerima pelayanan.

Negatif Ranks atau selisih negative antara harapan dan persepsi. Terdapat 20 data negatif (N) yang artinya 20 data memperoleh nilai negatif (-) dari nilai harapan ke persepsi . mean rank atau rata-rata peningkatan tersebut sebesar 21.10, sedangkan jumlah rangking negative 422.00. Positif Ranks atau selisih positif antara hasil harapan dan persepsi. Disini terdapat 17 data positif (N) yang artinya 17 data pemohon memperoleh nilai positif (+) dari nilai harapan ke nilai persepsi. Mean Rank atau rata-rata peningkatan tersebut adalah sebesar 16.53, sedangkan jumlah rangking positif atau Sum of Ranks sebesar 281.00. Ties adalah kesamaan nilai harapan dan persepsi , disini terdapat 6 pemohon, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat 6 pemohon menilai sama antara harapan dan persepsi.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kualitas pelayanan pada dimensi keandalan sesudah menerima pelayanan setelah mengakses web SIMBG lebih rendah daripada sebelum menerima pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian dari responden yang menunjukkan nilai negatif (-) lebih besar dari responden yang memberikan penilaian positif (+) dari kualitas pelayanan setelah responden mengakses pelayanan.

Tabel 4.22 Tes statistik dimensi keandalan

Test Statistics^a	
PRESEPSI - HARAPAN	
Z	-1.071 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.284

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Berdasarkan data pada tabel diatas untuk dimensi keandalan maka dapat dilakukan pengujian hipotesis dengan cara membandingkan taraf signifikansi sebagai berikut:

- a) jika sign. > 0,05, maka H_0 diterima
- b) jika sign. < 0,05, maka H_0 ditolak

Pada kasus ini terlihat bahwa signifikansi sebesar $0,287 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya hipotesis yang menyatakan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah menerima pelayanan diterima. Artinya kualitas pelayanan pada kepercayaan sebelum dan sesudah menerima pelayanan tidak berbeda secara signifikan berdasarkan perhitungan statistik. Mengacu pada teori Tjiptono dan Chandra (2015: 145) persepsi kualitas positif apabila kualitas yang dialami (*experience quality*) sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Bila harapan pelanggan tidak realistis, maka persepsi kualitas total (*total perceived quality*) akan rendah, bahkan sekalipun kualitas yang dialami secara objektif benar-benar baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah mendapatkan pelayanan SIMBG sudah sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah mendapatkan pelayanan SIMBG sudah sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik.

d. Hasil perhitungan *dimension by dimension analysis* berdasarkan dimensi fungsi dari interaksi lingkungan (*functionality of the interaction environment*).

Dimensi fungsi dari interaksi lingkungan terdiri dari 2 item pertanyaan pada masing-masing kuesioner. Hasil perhitungan jawaban kuesioner pada dimensi kepercayaan tersaji pada tabel berikut.

Tabel 4 23 Rank untuk dimensi fungsi dari interaksi lingkungan

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
PRESEPSI – HARAPAN	Negative Ranks	23 ^a	16.85	387.50
	Positive Ranks	7 ^b	11.07	77.50
	Ties	13 ^c		
	Total	43		

a. PRESEPSI < HARAPAN

b. PRESEPSI > HARAPAN

c. PRESEPSI = HARAPAN

Berdasarkan tabel diatas Rank untuk dimensi fungsi dari interaksi lingkungan dari total data sebanyak 43 responden, terdapat 23 responden dengan

beda-beda negatif (negatif ranks), terdapat 7 responden dengan beda-beda positif (positif ranks) dan terdapat 13 responden dengan perbedaan data nol atau pasangan data sama nilainya. Artinya dari 43 data yang dibandingkan, terdapat 7 responden ketika sesudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanannya lebih tinggi (positif) dibandingkan sebelum pengguna menerima pelayanan. Tetapi data juga menunjukkan terdapat 23 responden yang sudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanan lebih rendah (negatif) dibanding dengan sebelum menerima pelayanan.

Negatif Ranks atau selisih negative antara harapan dan persepsi. Terdapat 23 data negatif (N) yang artinya 23 data memperoleh nilai negatif (-) dari nilai harapan ke persepsi . mean rank atau rata-rata peningkatan tersebut sebesar 16.85, sedangkan jumlah rangking negatif 387.50. Positif Ranks atau selisih positif antara hasil harapan dan persepsi. Disini terdapat 7 data positif (N) yang artinya 7 data pemohon memperoleh nilai positif (+) dari nilai harapan ke nilai persepsi. Mean Rank atau rata-rata peningkatan tersebut adalah sebesar 11.07, sedangkan jumlah rangking positif atau Sum of Ranks sebesar 77.50. Ties adalah kesamaan nilai harapan dan persepsi, disini terdapat 13 pemohon, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat 13 pemohon menilai sama antara harapan dan persepsi.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kualitas pelayanan pada dimensi fungsi dari interaksi lingkungan sesudah menerima pelayanan setelah mengakses web SIMBG lebih rendah daripada sebelum menerima pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian dari responden yang menunjukkan nilai negatif (-) lebih besar dari responden yang memberikan penilaian positif (+) dari kualitas pelayanan setelah responden mengakses pelayanan.

Tabel 4 24 Tes statistik dimensi fungsi dari interaksi lingkungan

Test Statistics^a	
PRESEPSI - HARAPAN	
Z	-3.246 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.001

- a. Wilcoxon Signed Ranks Test
- b. Based on positive ranks.

Berdasarkan data pada tabel diatas untuk dimensi keandalan maka dapat dilakukan pengujian hipotesis dengan cara membandingkan taraf signifikansi sebagai berikut:

- a) jika sign. $> 0,05$, maka H_0 diterima
- b) jika sign. $< 0,05$, maka H_0 ditolak

Pada kasus ini terlihat bahwa signifikansi sebesar $0,001 > 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah menerima pelayanan diterima. Artinya kualitas pelayanan pada kepercayaan sebelum dan sesudah menerima pelayanan berbeda secara signifikan berdasarkan perhitungan statistik. Mengacu pada teori Tjiptono dan Chandra (2015: 145) persepsi kualitas positif apabila kualitas yang dialami (*experience quality*) sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Bila harapan pelanggan tidak realistis, maka persepsi kualitas total (*total perceived quality*) akan rendah, bahkan sekalipun kualitas yang dialami secara objektif benar-benar baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah mendapatkan pelayanan SIMBG sudah sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah mendapatkan pelayanan SIMBG belum sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan tidak baik.

e. Hasil perhitungan *dimension by dimension analysis* berdasarkan dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*).

Dimensi isi dan tampilan informasi terdiri dari 7 item pertanyaan pada masing-masing kuesioner. Hasil perhitungan jawaban kuesioner pada dimensi kepercayaan tersaji pada tabel berikut.

Tabel 4.25 Rank untuk dimensi isi dan tampilan informasi

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
PRESEPSI –	Negative Ranks	22 ^a	27.09	596.00

HARAPAN	Positive Ranks	19 ^b	13.95	265.00
	Ties	2 ^c		
	Total	43		

a. PRESEPSI < HARAPAN

b. PRESEPSI > HARAPAN

c. PRESEPSI = HARAPAN

Berdasarkan tabel diatas Rank untuk dimensi fungsi dari interaksi lingkungan dari total data sebanyak 43 responden, terdapat 22 responden dengan beda-beda negatif (negatif ranks), terdapat 19 responden dengan beda-beda positif (positif ranks) dan terdapat 2 responden dengan perbedaan data nol atau pasangan data sama nilainya. Artinya dari 43 data yang dibandingkan, terdapat 19 responden ketika sesudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanannya lebih tinggi (positif) dibandingkan sebelum pengguna menerima pelayanan. Tetapi data juga menunjukkan terdapat 22 responden yang sudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanan lebih rendah (negatif) dibanding dengan sebelum menerima pelayanan.

Negatif Ranks atau selisih negatif antara harapan dan presepsi. Terdapat 22 data negatif (N) yang artinya 22 data memperoleh nilai negatif (-) dari nilai harapan ke presepsi . Mean rank atau rata-rata peningkatan tersebut sebesar 27.09, sedangkan jumlah rangking negatif 596.00. Positif Ranks atau selisih positif antara hasil harapan dan presepsi. Disini terdapat 19 data positif (N) yang artinya 19 data pemohon memperoleh nilai positif (+) dari nilai harapan ke nilai presepsi. Mean Rank atau rata-rata peningkatan tersebut adalah sebesar 13.95, sedangkan jumlah rangking positif atau Sum of Ranks sebesar 265.00. Ties adalah kesamaan nilai harapan dan presepsi , disini terdapat 2 pemohon, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat 2 pemohon menilai sama antara harapan dan presepsi.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kualitas pelayanan pada dimensi isi dan tampilan informasi sesudah menerima pelayanan setelah mengakses web SIMBG lebih rendah daripada sebelum menerima pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian dari responden yang menunjukkan nilai negatif (-) lebih besar dari responden yang memberikan

penilaian positif (+) dari kualitas pelayanan setelah responden mengakses pelayanan.

Tabel 4 26 Tes statistik dimensi isi dan tampilan informasi

Test Statistics ^a			PRESEPSI – HARAPAN
Z			-2.150 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)			.032

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Berdasarkan data pada tabel diatas untuk dimensi keandalan maka dapat dilakukan pengujian hipotesis dengan cara membandingkan taraf signifikansi sebagai berikut:

- a) jika sign. > 0,05, maka H₀ diterima
- b) jika sign. < 0,05, maka H₀ ditolak

Pada kasus ini terlihat bahwa signifikansi sebesar $0,032 > 0,05$, maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah menerima pelayanan diterima. Artinya kualitas pelayanan pada kepercayaan sebelum dan sesudah menerima pelayanan berbeda secara signifikan berdasarkan perhitungan statistik. Mengacu pada teori Tjiptono dan Chandra (2015: 145) persepsi kualitas positif apabila kualitas yang dialami (*experience quality*) sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Bila harapan pelanggan tidak realistis, maka persepsi kualitas total (*total perceived quality*) akan rendah, bahkan sekalipun kualitas yang dialami secara objektif benar-benar baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah mendapatkan pelayanan SIMBG sudah sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah mendapatkan pelayanan SIMBG belum sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan tidak baik.

f. Hasil perhitungan *dimension by dimension analysis* berdasarkan dimensi pendukung (*citizen support*)

Dimensi pendukung terdiri dari 4 item pertanyaan pada masing-masing kuesioner. Hasil perhitungan jawaban kuesioner pada dimensi kepercayaan tersaji pada tabel berikut.

Tabel 4 27 Rank untuk dimensi pendukung

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
PRESEPSI – HARAPAN	Negative Ranks	16 ^a	22.44	359.00
	Positive Ranks	21 ^b	16.38	344.00
	Ties	6 ^c		
	Total	43		

a. PRESEPSI < HARAPAN

b. PRESEPSI > HARAPAN

c. PRESEPSI = HARAPAN

Berdasarkan tabel diatas Rank untuk dimensi pendukung dari total data sebanyak 43 responden, terdapat 16 responden dengan beda-beda negatif (negatif ranks), terdapat 21 responden dengan beda-beda positif (positif ranks) dan terdapat 6 responden dengan perbedaan data nol atau pasangan data sama nilainya. Artinya dari 43 data yang dibandingkan, terdapat 21 responden ketika sesudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanannya lebih tinggi (positif) dibandingkan sebelum pengguna menerima pelayanan. Tetapi data juga menunjukkan terdapat 16 responden yang sudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanan lebih rendah (negatif) dibanding dengan sebelum menerima pelayanan.

Negatif Ranks atau selisih negative antara harapan dan presepsi. Terdapat 16 data negatif (N) yang artinya 16 data memperoleh nilai negatif (-) dari nilai harapan ke presepsi . Mean rank atau rata-rata peningkatan tersebut sebesar 22.44, sedangkan jumlah rangking negatif 359.00. Positif Ranks atau selisih positif antara hasil harapan dan presepsi. Disini terdapat 21 data positif (N) yang artinya 21 data pemohon memperoleh nilai positif (+) dari nilai harapan ke nilai presepsi. Mean Rank atau rata-rata peningkatan tersebut adalah sebesar 16.38, sedangkan jumlah rangking positif atau Sum of Ranks sebesar 344.00. Ties adalah kesamaan nilai harapan dan presepsi , disini terdapat 6 pemohon, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat 6 pemohon menilai sama antara harapan dan presepsi.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kualitas pelayanan pada dimensi pendukung sesudah menerima pelayanan setelah mengakses web SIMBG lebih tinggi daripada sebelum menerima pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian dari responden yang menunjukkan nilai negatif (-) lebih kecil dari responden yang memberikan penilaian positif (+) dari kualitas pelayanan setelah responden mengakses pelayanan.

Tabel 4.28 Tes statistik dimensi pendukung

Test Statistics^a	
PRESEPSI – HARAPAN	
Z	-.114 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.909

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Berdasarkan data pada tabel diatas untuk dimensi pendukung maka dapat dilakukan pengujian hipotesis dengan cara membandingkan taraf signifikansi sebagai berikut:

- a) jika sign. $> 0,05$, maka H_0 diterima
- b) jika sign. $< 0,05$, maka H_0 ditolak

Pada kasus ini terlihat bahwa signifikansi sebesar $0,909 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya hipotesis yang menyatakan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah menerima pelayanan diterima. Artinya kualitas pelayanan pada kepercayaan sebelum dan sesudah menerima pelayanan tidak berbeda secara signifikan berdasarkan perhitungan statistik. Mengacu pada teori Tjiptono dan Chandra (2015: 145) persepsi kualitas positif apabila kualitas yang dialami (*experience quality*) sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Bila harapan pelanggan tidak realistis, maka persepsi kualitas total (*total perceived quality*) akan rendah, bahkan sekalipun kualitas yang dialami secara objektif benar-benar baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah mendapatkan pelayanan SIMBG sudah sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah

mendapatkan pelayanan SIMBG sudah sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik.

4.7.3 Pengujian Hipotesis Uji Wilcoxon Signed Rank Test Ukuran Tunggal *e-governance Quality*

Perhitungan ukuran tunggal *e-Governance Quality* digunakan untuk mengetahui perbedaan ukuran atau nilai tunggal *e-Governance Quality* antara persepsi dan harapan pengguna.

Tabel 4.29 Rank untuk ukuran tunggal *e-Governance Quality*

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
PRESEPSI – HARAPAN	Negative Ranks	21 ^a	26.12	548.50
	Positive Ranks	21 ^b	16.88	354.50
	Ties	1 ^c		
	Total	43		

a. PRESEPSI < HARAPAN

b. PRESEPSI > HARAPAN

c. PRESEPSI = HARAPAN

Berdasarkan tabel diatas Rank untuk dimensi pendukung dari total data sebanyak 43 responden, terdapat 21 responden dengan beda-beda negative (negatif ranks), terdapat 21 responden dengan beda-beda positif (positif ranks) dan terdapat 1 responden dengan perbedaan data nol atau pasangan data sama nilainya. Artinya dari 43 data yang dibandingkan, terdapat 21 responden ketika sesudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanannya lebih tinggi (positif) dibandingkan sebelum pengguna menerima pelayanan. Tetapi data juga menunjukkan terdapat 21 responden yang sudah menerima pelayanan menilai kualitas pelayanan lebih rendah (negatif) dibanding dengan sebelum menerima pelayanan.

Negatif Ranks atau selisih negatif antara harapan dan persepsi. Terdapat 21 data negatif (N) yang artinya 21 data memperoleh nilai negatif (-) dari nilai harapan ke persepsi. Mean rank atau rata-rata peningkatan tersebut sebesar 26.12, sedangkan jumlah rangking negative 548.50. Positif Ranks atau selisih positif antara hasil harapan dan persepsi. Disini terdapat 21 data positif (N) yang artinya 21 data pemohon memperoleh nilai positif (+) dari nilai harapan ke nilai persepsi.

Mean Rank atau rata-rata peningkatan tersebut adalah sebesar 16.88, sedangkan jumlah rangking positif atau Sum of Ranks sebesar 354.50. Ties adalah kesamaan nilai harapan dan persepsi, disini terdapat 1 pemohon, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat 1 pemohon menilai sama antara harapan dan persepsi.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kualitas pelayanan pada dimensi isi dan tampilan informasi sesudah menerima pelayanan setelah mengakses web SIMBG lebih tinggi daripada sebelum menerima pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian dari responden yang menunjukkan nilai negatif (-) lebih kecil dari responden yang memberikan penilaian positif (+) dari kualitas pelayanan setelah responden mengakses pelayanan..

Tabel 4.30 Tes statistik ukuran tunggal *e-Governance Quality*

Test Statistics^a	
PRESEPSI – HARAPAN	
Z	-1.213 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.225

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Berdasarkan data pada tabel diatas untuk dimensi pendukung maka dapat dilakukan pengujian hipotesis dengan cara membandingkan taraf signifikansi sebagai berikut:

- a) jika sign. > 0,05, maka H_0 diterima
- b) jika sign. < 0,05, maka H_0 ditolak

Pada kasus ini terlihat bahwa signifikansi sebesar $0,225 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya hipotesis yang menyatakan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah menerima pelayanan diterima. Artinya kualitas pelayanan pada kepercayaan sebelum dan sesudah menerima pelayanan tidak berbeda secara signifikan berdasarkan perhitungan statistik. Mengacu pada teori Tjiptono dan Chandra (2015: 145) persepsi kualitas positif apabila kualitas yang dialami (*experience quality*) sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Bila

harapan pelanggan tidak realistis, maka persepsi kualitas total (*total perceived quality*) akan rendah, bahkan sekalipun kualitas yang dialami secara objektif benar-benar baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah mendapatkan pelayanan SIMBG sudah sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Maka dapat dikatakan ketika pengguna sesudah mendapatkan pelayanan SIMBG sudah sesuai ekspektasi pengguna jadi, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui SIMBG di Kabupaten Banyuwangi. Seluruh tahapan analisis yang ditetapkan oleh peneliti telah dilakukan secara sistematis, dan memperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

Setelah memperhitungkan kualitas pelayanan berdasarkan perhitungan GAP yang diperhitungkan dari hasil persepsi dan harapan tersebut dapat dikatakan apakah terdapat perbedaan yang signifikan berdasarkan perhitungan statistik. Maka peneliti menggunakan uji wilcoxon untuk menguji perbedaan tersebut.

- a. Berdasarkan perhitungan *dimension by dimension analysis* diketahui bahwa dari keenam dimensi yang telah diuji perbedaan, Terdapat 2 dimensi yang terdapat perbedaan yang signifikan, yaitu pada dimensi fungsi dari interaksi lingkungan dan dimensi isi dan tampilan informasi. Artinya pelayanan SIMBG pada dimensi tersebut setelah pengguna mendapatkan pelayanan hasilnya belum memenuhi harapan dari pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian dari responden yang menunjukkan nilai negatif (-) lebih besar dari responden yang memberikan penilaian positif (+) dari kualitas pelayanan setelah responden mengakses pelayanan. Mengacu pada teori Tjiptono dan Chandra (2015: 145) persepsi kualitas positif apabila kualitas yang dialami (*experience quality*) sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Bila harapan pelanggan tidak realistis, maka persepsi kualitas total (*total perceived quality*) akan rendah, bahkan sekalipun kualitas yang dialami secara objektif benar-benar baik. Hal tersebut dapat dikatakan pelayannya tidak baik.
- b. Sedangkan pada 4 dimensi yaitu dimensi kemudahan penggunaan, dimensi kepercayaan, dimensi keandalan dan dimensi pendukung hasil uji perbedaan berdasarkan statistik wilcoxon memperoleh hasil tidak dapat

perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan jadi, dapat dikatakan pelayanan SIMBG setelah pengguna memperoleh pelayanan sudah memenuhi harapan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian dari responden yang menunjukkan nilai negatif (-) lebih kecil dari responden yang memberikan penilaian positif (+) dari kualitas pelayanan setelah responden mengakses pelayanan. Mengacu pada teori Tjiptono dan Chandra (2015: 145) persepsi kualitas positif apabila kualitas yang dialami (*experience quality*) sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Bila harapan pelanggan tidak realistis, maka persepsi kualitas total (*total perceived quality*) akan rendah, bahkan sekalipun kualitas yang dialami secara objektif benar-benar baik. Hal tersebut, dapat dikatakan pelayanan dapat dikatakan baik.

- c. berdasarkan perhitungan uji perbedaan ukuran Tunggal *e-Governance Quality* hasil uji perbedaan berdasarkan statistik wilcoxon memperoleh hasil tidak dapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan jadi, dapat dikatakan pelayanan SIMBG setelah pengguna memperoleh pelayanan sudah memenuhi harapan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian dari responden yang menunjukkan nilai negatif (-) lebih kecil dari responden yang memberikan penilaian positif (+) dari kualitas pelayanan setelah responden mengakses pelayanan.. Mengacu pada teori Tjiptono dan Chandra (2015: 145) persepsi kualitas positif apabila kualitas yang dialami (*experience quality*) sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Bila harapan pelanggan tidak realistis, maka persepsi kualitas total (*total perceived quality*) akan rendah, bahkan sekalipun kualitas yang dialami secara objektif benar-benar baik. Hal tersebut dapat dikatakan pelayanan dapat dikatakan baik.

5.2 Saran

Penelitian ini memperoleh kesimpulan yaitu kualitas pelayanan SIMBG pada layanan PBG Kabupaten Banyuwangi di ukur dari uji perbedaan antara skor nilai persepsi dan harapan dari *dimension by dimension* terdapat 4 *dimension*

dengan memperoleh hasil tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah mendapatkan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan persepsi kualitas positif apabila kualitas yang dialami (*experience quality*) sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*) sudah dapat dikatakan baik. Terdapat 2 dimensi yaitu dimensi fungsi dari interaksi lingkungan dan dimensi isi dan tampilan informasi memperoleh hasil terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna setelah memperoleh pelayanan. Hal tersebut menunjukkan persepsi kualitas negatif apabila kualitas yang dialami (*experience quality*) belum sesuai dengan atau memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*) sudah dapat dikatakan tidak baik. Maka peneliti memberikan saran diantaranya:

1. 2 dimensi dari variabel pengukur kualitas pelayanan yang mendapatkan penilaian dari pengguna SIMBG dalam kategori tidak baik sehingga diperlukan perbaikan dimensi tersebut. Khususnya dimensi fungsi dari interaksi lingkungan dan isi dari tampilan informasi yang menghasilkan skor lebih besar pada persepsi negatif maka kepuasan dari dimensi fungsi dari interaksi lingkungan isi dari tampilan informasi pengguna atas pelayanan masih tidak memenuhi harapan dari pengguna layanan.
2. mempertahankan penggunaan pelayanan berbasis online sehingga semakin banyak pendapat pengguna mengenai kekurangan yang harus diperbaiki. Hal tersebut diperlukannya masyarakat agar berperan aktif dalam mengikuti perkembangan pelayanan tujuannya agar semakin ringkas dalam memberikan pelayanan dan pelayanan semakin transparan. Dengan turut berperan serta dalam peningkatan kualitas pelayanan saran yang diberikan oleh masyarakat dapat mengetahui dari kekurangan pada sistem layanan tersebut sehingga kedepannya pelayanan berbasis online dapat memenuhi harapan pengguna sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Taufik. (2018). Pengaruh Perceived Quality Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi. *Jurnal Tourism and Hospitality Essentials* Vol. 8, No. 2, 75
- Adawiyah, Putri. (2018). Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Banyuwangi. *Jurnal Politico*, Vol 2
- Atmogo, Yogi. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Brand Equity: Brand Trust, Brand Image, Perceived Quality, & Brand Loyalty. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Volume 2, Issue 4
- Batagan, L. (2009). *E-Service Quality Management. Journal of Applied Quatitative Methods*, Vol 4(3): 372-381
- Bugin, Burhan. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Dharmayanti, Diah. (2014). Pengaruh Experience Quality terhadap Customer Loyalty dengan Perceived Value dan Brand Image sebagai Variabel Intervening di De Soematra 1910 Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, No. 2
- Fanani, Ardian. 2019. (2018) Mall Pelayanan Publik Banyuwangi Layani 218.345 Dokumen Warga. Diakses pad 13 Desember 2021 dari <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4425997/2018-mal-pelayanan-publik-banyuwangi-layani-218345-dokumen-warga>.
- Fuad, Achmad. (2013). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur), *Jurnal Teknik Pomits Vol.1, No. 1, 1-6*
- Gunawan, Ade dan Yuwono, Budi. (2007). *Pengembangan E-Government Menuju Tata Pemerintah yang Baik (Good Governance): Studi pada Biro Perencanaan dan Organisasi Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN)*. Jakarta
- Halim, E. S. (2017). Pengaruh Perceived Quality dan Store Location Terhadap Customer Preference Pada Pelanggan Takoyaqta di Surabaya. *Jurnal AGORA*, Vol. 1, No. 1
- Harahap, Ihsan. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I

Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, Vol. 2 No. 1

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Harianja, Dedy. (2015). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro. *Jurnal Gaussian, Volume 4, Nomor 4, Halaman 775-784*
- Husein, Syamsier. (2015). Membangun Konsep Kepuasan Pelanggan untuk Mengatasi Gap antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Universitas Yaps Papua*
- <https://dprd.banyuwangikab.go.id/>. (2021). Diakses pada Desember 2021. *Revisi Perda Retribusi Perizinan Tertentu Disahkan, Urus PBG Pengganti IMB Semakin Mudah dan Transparan*
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Intruksi Presiden No 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Investasi
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Keban, Yermias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Prinsip Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan Publik tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- Kotler, Philip. (2019). *Manajemen Pemasaran Edisi tiga belas Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga

- Kumar V, Mukerji B, Butt I and Persaud A. (2007). Factors for Successful eGovernment Adaption: a Conceptual Fremework. *The Electronic Journal of e-Government, Volume5 Issue 1*, pp 63-76
- Lemke, F., Clark, M., & Wilson, H. (2010). Customer Experience Quality: An Exploration in Business and Consumer Contexts Using Repertory Grid Technique. *Journal of the Academy of Market-ing Scien*, 39, 846-869
- Lumbanraja, Anggita. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal, Volume 3 Issue 2*. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/download/7986/4146>
- Maskudi, Beddy L. 2017. *Dasar-dasar Administrasi Publik dari Klasik ke Kontemporer*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada
- Menpan.go.id. 2021. Mal Pelayanan Publik, Atasi Benang Kusut Birokrasi dengan Kolaborasi. Diakses pada 31 Desember 2021. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-atasi-benang-kusut-birokrasi-dengan-kolaborasi>.
- Muallidin, Isnaini. (2015). Konsep Kerangka Pikir & Nilai E-Government & E-Service. *Business Process Management Journal, Vol. 17 No.* <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.26828.92801>
- Mustiarin, D dan A. Zaenudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan: Penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Napitupulu, Darmawan. (2016). Analisis Kualitas Layanan E-government Dengan Pendekatan E-govqual & IPA Approach. *Journal JPPI, Vol No 2* 153-156
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo
- Nuriyanto. (2014). *14 Tahun Ombudsman RI: Buruknya Pelayanan Publik, Bagaimana Solusinya?* ,Artikel Harian Bhirawa edisi 10 Maret 2014.
- Ojasalo, Jukka. (2010). E-Service Quality: A Conceptual Model. *International journal of art and science, Vol 3(7): 127-143 ISSN: 1994-6934*
- Papadomichelaki,X, & Mentzas, G. 2012. E-Govqual: A Multiple-item Scale For Assesing E-Government Service Quality. *Journal Government Information Quarterly, Vol 29(1), 98-109*

- Parasurahman, Zeithaml, V.A., Malhotra, A. (2005). E-Servqual: A multiple-item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service reseach*, Vol 7(01): 1-21
- Paselle, Enos. (2020). Pelayanan Prima Pada Perpustakaan Kota Samarinda. *Journal Administrasi Publik*, Vol 8(1). [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/02/EJOURNAL%20B%20\(02-20-20-04-42-22\).docx](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/02/EJOURNAL%20B%20(02-20-20-04-42-22).docx)
- Pasolog, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Mall Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan UU No 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ruane, M. Janet. (2013). *Dasar-Dasar Metode Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia. *Journal JEAM*, XI(1), 1-19
- Sellang. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Rappang: Qiara Media.
- Silalahi, Uber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama

- Silalahi, Uber & Syafri, Wirman. (2015). *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik*. Bandung: IPDN Press
- Sinambela, Lijan Poltak. (2011). *Reformasi Kebijakan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Somantri, O., & Hasta, I.D. (2017). Implementasi e-Government pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture. *Journal JPIT, Vol 2, No 1*
- Spm.banyuwangikab. *Mall Pelayanan Publik*. Diakses pada 28 November 2021 dari <https://spm.banyuwangikab.go.id/skpd/mal-pelayanan-publik>
- Suendi, F & Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal, Volume 2 Issue 1, ISSN. 2621 – 2781*. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/download/5074/2688>
- Sukarno, Dedi. (2019). Importance Performance Analysis Kualitas Pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan Bandung. *Jurnal Natapraja Kajian Ilmu Administrasi Negara, Vol. 7, No. 1*
- Suliyanto. (2014). *Statistik Non Parametrik dalam Aplikasi Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap
- Siregar, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Tambun, Lenny. (2018). Bekas Mal di Banyuwangi Kini Jadi Mall pelayanan Publik Kabupaten Pertama di Indonesia. Diakses pada 28 November 2021 dari <https://www.beritasatu.com/nasional/520379/bekas-mal-di-banyuwangi-kini-jadi-mall-pelayanan-publik-kabupaten-pertama-di-indonesia>

Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Banyumedia Publishing

Tjiptono, F dan Chandra, G. (2015). *Service, Quality, dan Statisfaction, Edisi Ke-4*. Yogyakarta: Andi

Undang-undang No 25 tentang pelayanan publik

Undang-undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

LAMPIRAN

A. Pengantar Kuesioner

Perihal :Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada

Yht. Bapak/ibu/saudara/i pemohon PBG Kabupaten Banyuwangi

Dalam rangka memenuhi kelengkapan penulisan skripsi di Universitas Jember Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara serta sebagai satu syarat untuk melaksanakan ujian kesarjanaan strata 1 jurusan Administrasi Negara, maka saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan PBG melalui SIMBG dikabupaten Banyuwangi. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis memohon kesediaan Bapak/Ibu/saudara/i untu sedikit meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner yang telah dilampirkan.

Penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah dan hanya dipergunakan untuk keperluan penyusunan skripsi. Semua jawaban yang Bapak/ibu/saudara/i berikan adalah benar, dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan selama ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini. Atas segala bantuan dan partisipasi yang Bapak/ibu/saudara/i berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Relinda Puspitasari

LEMBAR KUESIONER

“ Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Melalui Sistem Informasi
Bangunan Gedung (SIMBG) di Kabupaten Banyuwangi ”

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :
Nama :
Jenis Kelamin dan Usia :
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda checklist (√) pada kolom sesuai jawaban Bapak/ibu/saudara/i
2. Setiap skor pernyataan terdiri dari skor persepsi dan skor harapan hanya diisi dengan satu jawaban saja
3. Setiap pernyataan mempunyai 4 alternatif jawaban, yaitu:

Skor Persepsi	Skor Harapan
SB = Sangat Baik	SS = Sangat Setuju
B = Baik	S = Setuju
TB = Tidak Baik	TS = Tidak Setuju
STB = Sangat Tidak Baik	STS = Sangat Tidak Setuju

Variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Kode	No	Pernyataan	Skor Presepsi			
			SB	B	TB	STB
EUI	1	Saya merasa struktur proses atau alur pada SIMBG jelas dan mudah dipahami				
EUI2	2	Saya merasa alamat situs (URL) SIMBG mudah diingat				
EUI3	3	Saya merasa SIMBG mudah digunakan oleh berbagai macam kondisi pengguna Note : misalnya mudah digunakan oleh difabel				

Variabel kepercayaan (*trust*)

Kode	No	Pernyataan	Skor Presepsi			
			SB	B	TB	STB
TR1	4	Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkepentingan				
TR2	5	Saya merasa SIMBG dapat mengarsipkan data pribadi saya dengan aman				
TR3	6	Saya merasa prosedur memperoleh password dan username secara default pada SIMBG terjamin kerahasiaanya				
TR4	7	Saya merasa hal akses yang saya dapatkan telah sesuai dengan peran pengguna SIMBG berdasarkan aturan yang ditetapkan				
TR5	8	Saya merasa yakin sistem dapat melakukan transaksi data secara tepat Note: ketepatan yang dimaksud adalah data yang disimpan telah sesuai dengan peran pengguna SIMBG berdasarkan aturan yang ditetapkan				

Variabel keandalan (*reability*)

Kode	No	Pernyataan	Skor Presepsi			
			SB	B	TB	STB
RB1	9	Saya merasa kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai yang telah dijanjikan				
RB2	10	Saya merasa ketika mengunggah berkas persyaratan memerlukan waktu yang singkat				
RB3	11	Saya merasa dapat mengakses SIMBG dengan mudah setiap saat				
RB4	12	Saya merasa dapat digunakan disemua sistem browser				

RB5	13	Saya merasa memerlukan waktu yang singkat untuk memuat halaman SIMBG				
-----	----	--	--	--	--	--

Variabel fungsi dari interaksi lingkungan (*functionality of the interaction environment*)

Kode	No	Pernyataan	Skor Presepsi			
			SB	B	TB	STB
FIE1	14	Saya merasa terbantu dengan adanya perhitungan otomatis yang terdapat pada formulir				
FIE2	15	Saya merasa SIMBG memberikan pemberitahuan ketika saya memasukkan format tidak sesuai dengan aturan				

Variabel isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*)

Kode	No	Pernyataan	Skor Presepsi			
			SB	B	TB	STB
CAI1	16	Saya merasa SIMBG telah mampu memberikan informasi yang lengkap				
CAI2	17	Saya merasa SIMBG telah memberikan informasi secara akurat dan ringkas				
CAI3	18	Saya merasa SIMBG dapat memberi informasi yang relevan bagi saya sebagai pengguna				
CAI4	19	Saya merasa informasi dalam SIMBG selalu diperbarui				
CAI5	20	Saya merasa semua menu atau fitur bekerja dengan baik				
CAI6	21	Saya merasa data yang dihasilkan oleh SIMBG dapat dipahami dengan mudah				
CAI7	22	Saya merasa SIMBG memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat				

Variabel pendukung (*citizen support*)

Kode	No	Pernyataan	Skor Presepsi			
			SB	B	TB	STB
CS1	23	Saya merasa pedoman penggunaan SIMBG mudah dipahami				
CS2	24	Saya merasa SIMBG telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna				

CS3	25	Saya merasa dapat melakukan pelacakan transaksi yang sudah pernah saya lakukan di SIMBG				
CS4	26	Saya merasa pegawai mempunyai wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan saya ketika mengakses SIMBG				

Variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Kode	No	Pernyataan	Skor Harapan			
			SS	S	TS	STS
EUI1	1	Struktur proses atau alur pada SIMBG jelas dan mudah dipahami				
EUI2	2	Alamat pada situs (URL) SIMBG mudah diingat				
EUI3	3	SIMBG mudah digunakan oleh berbagai macam kondisi pengguna Note: missal mudah digunakan oleh difabel				

Variabel kepercayaan (*trust*)

Kode	No	Pernyataan	Skor Harapan			
			SS	S	TS	STS
TR1	4	Data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkepentingan				
TR2	5	SIMBG dapat mengarsipkan data pribadi saya dengan aman				
TR3	6	Prosedur memperoleh password dan username secara default pada SIMBG terjamin kerahasiaanya				
TR4	7	Hal akses yang saya dapatkan telah sesuai dengan peran pengguna SIMBG berdasarkan aturan yang ditetapkan				
TR5	8	Sistem dapat melakukan transaksi data secara tepat Note: ketepatan yang dimaksud adalah data yang disimpan telah sesuai dengan peran pengguna SIMBG berdasarkan aturan yang ditetapkan				

Variabel keandalan (*reability*)

Kode	No	Pernyataan	Skor Harapan			
			SS	S	TS	STS
RB1	9	Kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai yang telah dijanjikan				

RB2	10	Layanan yang disediakan SIMBG ketika mengunggah berkas memerlukan waktu yang singkat				
RB3	11	Dapat mengakses SIMBG dengan mudah setiap saat				
RB4	12	SIMBG dapat digunakan disemua sistem browser				
RB5	13	Memerlukan waktu yang singkat untuk memuat halaman SIMBG				

Variabel fungsi dari interaksi lingkungan (*functionality of the interaction environment*)

Kode	No	Pernyataan	Skor Harapan			
			SS	S	TS	STS
FIE1	14	Merasa terbantu dengan adanya perhitungan otomatis yang terdapat pada formulir				
FIE2	15	SIMBG memberikan pemberitahuan ketika saya memasukkan format tidak sesuai dengan aturan				

Variabel isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*)

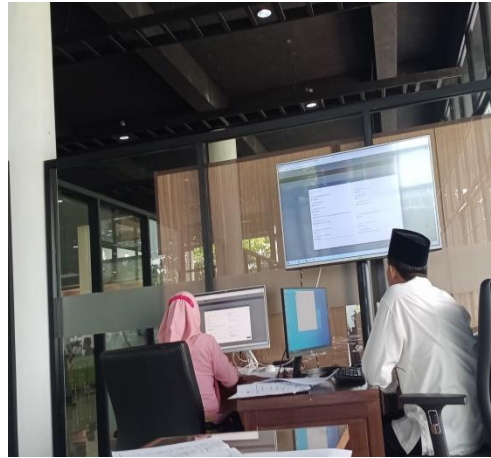
Kode	No	Pernyataan	Skor Harapan			
			SS	S	TS	STS
CAI1	16	SIMBG telah mampu memberikan informasi yang lengkap				
CAI2	17	SIMBG telah memberikan informasi secara akurat dan ringkas				
CAI3	18	SIMBG dapat memberi informasi yang relevan bagi saya sebagai pengguna				
CAI4	19	Informasi dalam SIMBG selalu diperbarui				
CAI5	20	Semua menu atau fitur bekerja dengan baik				
CAI6	21	Data yang dihasilkan oleh SIMBG dapat dipahami dengan mudah				
CAI7	22	SIMBG memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat				

Variabel pendukung (*citizen support*)

Kode	No	Pernyataan	Skor Harapan			
			SS	S	T S	STS

CS1	23	Pedoman penggunaan SIMBG mudah dipahami				
CS2	24	SIMBG telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna				
CS3	25	Dapat melakukan pelacakan transaksi yang sudah pernah saya lakukan di SIMBG				
CS4	26	Pegawai mempunyai wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan saya ketika mengakses SIMBG				

Dokumentasi Penelitian



Pemohon melakukan permohonan PBG melalui SIMBG



konsultasi teknis



wawancara dengan petugas DPUCKPP



Pemohon mengisi kuesioner



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
Laman : lp2m.unej.ac.id - Email : lp2m@unej.ac.id

Nomor : 2131 /UN25.3.1/LT/2022
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa

12 April 2022

Yth. Kepala
Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Pemukiman
Kabupaten Banyuwangi
Di
Banyuwangi

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1356/UN25.1.2/PG/2022 tanggal 2 Maret 2022 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Relinda Puspitasari
NIM : 180910201094
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Alamat : Jl Margo Utomo RT/RW 005/004 Dsn Krajan Setail, Genteng-Banyuwangi
Judul Penelitian : "Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) Kabupaten Banyuwangi"
Lokasi Penelitian : Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Pemukiman Kab. Banyuwangi
Pelaksanaan : Bulan April-Juni 2022

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Kepala
Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Perumahan dan Pemukiman II,
Kabupaten Banyuwangi

Fendi Setyawan, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Tembusan Yth.
1. Dekan FISIP Universitas Jember;
2. Mahasiswa ybs;
3. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. KH. Agus Salm No. 109 Telp/Fax. (0333) 425119
 BANYUWANGI - 68425

Banyuwangi, 8 April 2022

Nomor : 072/ 15 /429.206/2022
 Sifat : Segera
 Lampiran : -
 Perihal : Rekomendasi Kajian Ijin Penelitian

Kepada
 Yth. Kepala DPMPSTP
 Kabupaten Banyuwangi

di
 BANYUWANGI

Menunjuk Surat : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi
 Tanggal : 6 April 2022
 Nomor : 188/529/429.111/2022
 Perihal : Permohonan Kajian
 Maka dengan ini memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :
 Nama/Nim : Relinda Puspitasari (180910201094)
 Tempat : Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi
 Waktu : 14 Maret 2022 – 20 Mei 2022

Sehubungan dengan hal tersebut, tidak ada dampak negatif yang diperkirakan akan timbul/dapat mengganggu kondusifitas di wilayah Kabupaten Banyuwangi.

Untuk selanjutnya dimohon untuk memberikan bantuan berupa tempat, data/keterangan yang diperlukan dengan ketentuan:

1. Peserta wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Peserta wajib menjaga situasi dan kondisi selalu kondusif;
3. Melaporkan hasil dan sejenisnya kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi.

Demikian atas perhatiannya, kami sampaikan terima kasih.

Pt. KEPALA
 BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 KABUPATEN BANYUWANGI

MUHAMAD LUTFI, S.Sos., M.Si.
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19670306 198809 1 001

Tembusan :

Yth. Kepala DPU Cipta Karya, Perumahan dan Permukiman Kab. Banyuwangi



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
DINAS PEKERJAAN UMUM
CIPTA KARYA, PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN
 Jalan HOS Cokroaminoto No. 101 Telepon (0333) 421695 Fax (0333)410445
BANYUWANGI

SURAT KETERANGAN

Nomor : 050/1647 /429.115/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Danang Hartanto, ST
NIP	: 19741204 200212 1 007
Pangkat / Gol. Ruang	: Pembina
Jabatan	: Kepala Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Permukiman

Dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa Universitas Jember :

Nama	: Relinda Puspitasari
NIM	: 180910201094
Jurusan / Progam Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah melakukan pengumpulan data mulai tanggal 1 April 2022 s.d 14 Mei 2022 sehubungan penyusunan dan penulisan skripsi berjudul " Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Kabupaten Banyuwangi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 15 September 2022

Pit. KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
 CIPTA KARYA, PERUMAHAN DAN
 PERMUKIMAN KABUPATEN BANYUWANGI



DANANG HARTANTO, ST
 Pembina
 NIP. 19741204 200212 1 007

Hasil tabulasi harapan

Harapan																											
N O	E UI 1	E UI 2	E UI 3	T R 1	T R 2	T R 3	T R 4	T R 5	R B 1	R B 2	R B 3	R B 4	R B 5	FI E1	FI E2	C AI 1	C AI 2	C AI 3	C AI 4	C AI 5	C AI 6	C AI 7	C S 1	C S 2	C S 3	C S 4	TO T A L
1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	86
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	81
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	81
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	80
9	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	90
10	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	81
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	83
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
13	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	88
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	85
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	86
16	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	85
17	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	91
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	96
19	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	89
20	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	92
21	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	87
22	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	93
23	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	91
24	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	81
25	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	86
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	86
27	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	88
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	80
29	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	83
30	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	90
31	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	93
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	85
33	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	83
34	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	90
35	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	90

36	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	93	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	98	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	79
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	98
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	81
41	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	84
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
43	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	80

Hasil tabulasi presepsi

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	TOTAL	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	93
4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	2	2	4	4	68
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	80
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	92
2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	80
2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	2	2	3	3	4	74
2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	63
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	2	63
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	100
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	101
4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	91
4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2	2	2	4	4	69
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4	2	3	3	2	3	2	4	4	2	4	4	83
3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	81
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	102
2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	80
4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	64
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	93
2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	63
4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	95
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	87
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	95
3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	73
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	89
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	89
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	4	80
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	97
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	91
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	75

	Sig. (2-tailed)	.280	.106	.280	.496	.216	.427	.216	.248	.037	.019	.570	.244	.280	.122	.017	.107	.280	.863	.054		.007	.009	.000	.184	.199	.013	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
H 21	Pearson Correlation	.157	.131	.297	-.017	.159	.052	.159	-.040	-.065	.314*	.159	.027	.157	-.193	-.042	.289	-.124	.068	.159	.402**	1	.137	.402**	.343*	-.021	.143	.309*
	Sig. (2-tailed)	.315	.404	.053	.915	.308	.742	.308	.801	.678	.040	.308	.864	.315	.216	.788	.060	.428	.692	.308	.007		.382	.007	.024	.892	.361	.044
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
H 22	Pearson Correlation	.137	-.012	.257	.126	.163	.292	.163	.317*	.292	.068	.163	.324*	.017	.238	.295	-.032	.137	.347*	.269	.392**	.137	1	.193	.331*	.193	.127	.462**
	Sig. (2-tailed)	.382	.939	.097	.420	.296	.057	.296	.038	.057	.667	.296	.034	.915	.125	.055	.837	.382	.023	.081	.009	.382		.216	.030	.214	.419	.002
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
H 23	Pearson Correlation	.286	.250	.286	.007	.400**	.027	-.118	.147	.416**	.268	-.014	-.011	-.065	.239	.361*	-.120	.169	.027	.296	.514**	.402**	.193	1	.406**	.009	.374*	.426**
	Sig. (2-tailed)	.063	.106	.063	.965	.008	.863	.453	.347	.003	.083	.927	.948	.678	.128	.014	.442	.280	.863	.054	.007	.007	.216		.007	.957	.015	.004
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
H 24	Pearson Correlation	.343*	.116	.463**	.079	.262	.306*	.368*	.242	.306*	.205	.265	.071	-.307	.126	.038	.343*	.524**	.156	.207	.343*	.331*	.406**	1	.198	.467**	.577**	
	Sig. (2-tailed)	.024	.458	.002	.616	.090	.046	.015	.118	.046	.188	.090	.650	.915	.045	.414	.837	.024	.189	.314	.184	.024	.030	.007		.203	.002	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
H 25	Pearson Correlation	.552**	.347*	.208	.198	.198	.295	.198	.415**	.295	.232	.401**	.248	.329**	.459**	.432**	.323*	.208	.044	.097	.208	-.021	.193	.009	.198	.008	.248	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.181	.202	.202	.055	.202	.006	.055	.134	.008	.108	.035	.002	.004	.035	.181	.782	.537	.199	.892	.214	.955	.203		.108	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
H 26	Pearson Correlation	.143	.316*	.259	.170	.263	.180	.160	.043	.374*	.255	.365*	.140	.027	.313*	.202	-.011	.374*	.313*	.057	.374*	.143	.127	.374*	.467**	.248	1	.526**
	Sig. (2-tailed)	.361	.039	.094	.275	.089	.244	.306*	.786	.013	.094	.016	.371	.864	.041	.193	.942	.013	.041	.715	.013	.361	.419	.013	.002	.108		.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
TOTAL	Pearson Correlation	.502**	.486**	.618**	.379*	.582**	.506**	.471**	.540**	.587**	.592**	.539**	.545**	.416**	.596**	.556**	.356*	.512**	.412**	.385**	.538**	.309*	.462**	.426**	.577**	.559**	.526**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.012	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.044	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items

.879	26
------	----

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	82.79	33.550	.448	.875
H2	82.67	33.320	.422	.875
H3	82.79	32.979	.573	.872
H4	82.65	33.899	.307	.878
H5	82.70	32.835	.527	.873
H6	82.60	33.102	.441	.875
H7	82.70	33.454	.407	.876
H8	82.74	33.195	.485	.874
H9	82.60	32.626	.528	.872
H10	82.88	32.296	.528	.872
H11	82.70	33.073	.480	.874
H12	82.58	32.868	.479	.874
H13	82.79	33.979	.356	.877
H14	82.72	32.825	.543	.872
H15	82.86	33.647	.513	.874
H16	82.88	34.343	.297	.878
H17	82.79	33.503	.459	.875
H18	82.72	33.825	.346	.877
H19	82.70	33.930	.316	.878
H20	82.60	32.911	.476	.874
H21	82.79	34.503	.245	.879
H22	82.35	33.423	.395	.876
H23	82.60	33.578	.355	.877
H24	82.65	32.756	.520	.873
H25	82.53	32.731	.497	.873
H26	82.58	32.963	.461	.874

Validitas Preepsi

	E UI 1	E UI 2	E UI 3	T R1	T R2	T R3	T R4	T R5	R B1	R B2	R B3	R B4	R B5	FI E1	FI E2	C AI 1	C AI 2	C AI 3	C AI 4	C AI 5	C AI 6	C AI 7	CS 1	CS 2	CS 3	CS 4	TOTAL
E UI II Pearson Correlation	1	.424**	.463**	.225	.274	.310*	.239	.248	.256	.421**	.231	.050	.069	-.016	-.179	.332*	.137	.138	.086	.200	.188	.243	.274	.310*	.239	.248	.414**

CAI5	Pearson Correlation	.200	.071	.096	.146	.102	.275	.375*	.347*	.109	.185	.510**	.165	.365*	.318*	.357*	.643**	.851**	.221	1	.814**	.589**	.102	.275	.375*	.347*	.109	.185	.510**	.165	.365*	.318*	.357*	.643**	.851**	.221	1						
	Sig. (2-tailed)	.198	.650	.540	.351	.517	.074	.013	.023	.487	.234	.000	.292	.000	.023	.038	.019	.000	.000	.153		.000	.000	.517	.074	.013	.023	.487	.234	.000	.292	.000	.000	.019	.000	.000	.153						
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43				
CAI6	Pearson Correlation	.188	.080	.190	.205	.116	.320*	.305*	.340*	-.001	.273	.566**	.207	.436**	.284	.406**	.558**	.622**	.971**	.357*	.814**	1	.407	.116	.320*	.305*	.340*	-.001	.273	.566**	.207	.436**	.284	.406**	.558**	.622**	.971**	.357*	.814**				
	Sig. (2-tailed)	.227	.610	.221	.187	.458	.037	.047	.026	.995	.077	.000	.182	.003	.064	.007	.000	.000	.000	.019	.000		.007	.458	.037	.047	.026	.995	.077	.000	.182	.003	.064	.007	.000	.000	.000	.019	.000	.000			
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43		
CAI7	Pearson Correlation	.243	.135	.079	-.054	.027	.128	.280	.039	.187	.105	.190	.039	.462**	.180	-.002	.367*	.319*	.437**	.156	.589**	.407**	1	.027	.128	.280	.039	.187	.105	.190	.039	.462**	.180	-.002	.367*	.319*	.437**	.156	.589**	.407**			
	Sig. (2-tailed)	.116	.387	.614	.729	.862	.412	.069	.004	.229	.001	.222	.003	.002	.492	.992	.016	.037	.003	.316	.000	.007		.862	.412	.069	.004	.229	.001	.222	.003	.002	.492	.992	.016	.037	.003	.316	.000	.007			
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
CS1	Pearson Correlation	.274	.398**	.556**	.498**	1.000**	.658**	.473**	.378*	.401**	.620**	.322*	.213	-.035	.10	.314*	.69	.43	.100	.258	.102	.116	1	.027	.128	.280	.039	.187	.105	.190	.039	.462**	.180	-.002	.367*	.319*	.437**	.156	.589**	.407**			
	Sig. (2-tailed)	.075	.008	.000	.001	.000	.000	.001	.013	.080	.000	.035	.702	.226	.947	.079	.162	.434	.095	.172	.584	.462		.027	.128	.280	.039	.187	.105	.190	.039	.462**	.180	-.002	.367*	.319*	.437**	.156	.589**	.407**			
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
CS2	Pearson Correlation	.310*	.615**	.546**	.555**	.658**	1.000**	.667**	.732**	.578**	.741**	.578**	.343*	.175	.132	.423**	.87	.58	.91	.70	.75	.20	1	.027	.128	.280	.039	.187	.105	.190	.039	.462**	.180	-.002	.367*	.319*	.437**	.156	.589**	.407**			
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.024	.619	.999	.052	.299	.95	.58	.77	.74	.37	.12		.027	.128	.280	.039	.187	.105	.190	.039	.462**	.180	-.002	.367*	.319*	.437**	.156	.589**	.407**			
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
CS3	Pearson Correlation	.239	.337*	.432**	.345*	.473**	.667**	1.000**	.543**	.496**	.682**	.724**	.396	.445**	.421**	.227	.318*	.281	.107	.375*	.305*	.280	1	.027	.128	.280	.039	.187	.105	.190	.039	.462**	.180	-.002	.367*	.319*	.437**	.156	.589**	.407**			
	Sig. (2-tailed)	.123	.027	.004	.023	.001	.000	.000	.000	.001	.002	.000	.040	.054	.003	.005	.438	.689	.941	.134	.476	.690		.027	.128	.280	.039	.187	.105	.190	.039	.462**	.180	-.002	.367*	.319*	.437**	.156	.589**	.407**			
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
CS4	Pearson Correlation	.248	.306*	.188	.259	.378*	.532**	1.000**	.565**	.541**	.603**	.494**	.325	.137	.317*	.008	.215	.308	.215	.329*	-.003	.340*	1	.027	.128	.280	.039	.187	.105	.190	.039	.462**	.180	-.002	.367*	.319*	.437**	.156	.589**	.407**			
	Sig. (2-tailed)	.109	.046	.226	.093	.013	.000	.000	.000	.000	.007	.009	.471	.813	.388	.599	.673	.318	.879	.238	.260	.804		.027	.128	.280	.039	.187	.105	.190	.039	.462**	.180	-.002	.367*	.319*	.437**	.156	.589**	.407**			
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
TOT	Pearson Correlation	.414**	.538**	.579**	.534**	.630**	.773**	.654**	.521**	.721**	.763**	.401**	.431**	.381*	.488**	.93	.32	.45	.63	.36	.630**	.379*	1	.414**	.538**	.579**	.534**	.630**	.773**	.654**	.521**	.721**	.763**	.401**	.431**	.381*	.45	.63	.36	.630**			
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.004	.012	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	43	100.0

Excluded ^a	0	.0
Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EUI1	79.67	165.844	.359	.922
EUI2	79.63	162.573	.488	.920
EUI3	79.53	161.731	.532	.920
TR1	79.77	163.278	.486	.920
TR2	79.67	160.177	.589	.919
TR3	79.56	156.014	.808	.915
TR4	79.63	157.620	.745	.916
TR5	79.35	162.185	.621	.919
RB1	79.30	165.692	.483	.920
RB2	79.81	157.203	.684	.917
RB3	79.93	154.971	.728	.916
RB4	79.98	165.071	.337	.923
RB5	79.63	164.811	.373	.922
FIE1	79.95	165.474	.315	.924
FIE2	80.35	163.756	.434	.921
CAI1	79.58	165.154	.449	.921
CAI2	79.95	162.188	.479	.921
CAI3	79.74	160.338	.580	.919
CAI4	80.28	166.539	.300	.923
CAI5	79.86	159.790	.585	.919
CAI6	79.79	160.074	.606	.918
CAI7	79.49	167.018	.325	.923
CS1	79.67	160.177	.589	.919
CS2	79.56	156.014	.808	.915
CS3	79.63	157.620	.745	.916
CS4	79.35	162.185	.621	.919

