

## ABSTRAK

Perijinan merupakan salah satu sistem yang dibutuhkan dalam sebuah industri produk maupun jasa. Tidak hanya itu saja perijinan juga menjadi sebuah wadah untuk pemerintah mengantisipasi dan memonitor pelaku usaha yang ada. Perijinan juga dapat menjadi sebuah kelas atau acuan agar para pelaku ini dapat memiliki sebuah standar yang dilakukan untuk menjalankan kepentingannya. Sistem online ini juga visioner dalam proses perijinan tersebut. Website ini pastinya akan menjadi sesuatu yang memudahkan pengguna layanan dalam menjalankan proses pendaftarannya. Kondisi sistem di masa lalu yang mengharuskan pengguna layanan untuk antri di kantor perijinan dengan sistem pelayanan yang lambat. Hal inilah yang mendasari terciptanya sebuah pelayanan online. Semua proses dapat dengan mudah untuk dilakukan di manapun dan kapanpun. Dengan adanya sistem tersebut tentunya masyarakat akan semakin bersedia untuk melakukan perijinan dan berproses sendiri tanpa harus mencederai proses dengan cara menggunakan jasa calo. Sistem yang baru juga membutuhkan adanya percobaan dan juga pembelajaran yang cukup sehingga semua yang terlibat dalam perijinan ini dapat dengan mudah menikmati layanan tersebut. Tanpa adanya informasi yang jelas maka sistem baru ini hanya akan menjadi hal yang menyulitkan masyarakat dan pengguna. Ditambah lagi dengan kondisi masyarakat yang mayoritas kurang mengenal teknologi.

Terdapat 100 responden yang didapat dari perhitungan slovin terkumpul untuk menganalisis penilaian dari konsumen terhadap layanan yang ada. Dalam menjalani penelitian ini bertujuan yaitu mengukur bagaimana kepuasan masyarakat terhadap sebuah sistem yang baru dan juga memberikan saran perbaikan yang tentunya dapat membantu pemerintah dalam pembenahan sistem. Penelitian ini menggunakan metode e-servqual untuk mengukur tingkat kepuasan dan juga selisih antara harapan masyarakat pengguna layanan sebelum menjalankan layanan dan persepsi masyarakat sesudah merasakan layanan online tersebut. terdapat 2 kategori dimensi yang dideteksi memiliki gap yang signifikan yaitu berada pada angka -0.67 dan juga -0.08 Nilai alpha yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebesar 0,05.

Dari hal tersebut akan dideteksi penyebab beberapa permasalahan yang ada dengan metode Ishikawa dan mendapat kesimpulan untuk membenahi sebuah system maupun permasalahan yang ada dalam layanan perijinan online tersebut. Permasalahan yang ditemukan pada penelitian ini adalah adanya Selisih antara harapan dan persepsi pengguna layanan ini. Setelah mendapatkan beberapa nilai selisih gap tersebut dapat ditemukan permasalahan utama dalam hal tampilan maupun sarana bantuan komunikasi. Dan pada masalah tersebut diberikan usulan perbaikan berupa layout dan pewarnaan yang akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan, juga merancang *design* penataan layanan chat online sehingga dapat menjelaskan pengguna yang kurang memahami tata cara penggunaan layanan online tersebut.

Kata kunci : Perijinan online, *E-Servqual*, Ishikawa, Perbaikan layanan.