

***E-GOVQUAL PADA ONLINE SINGLE SUBMISSION – RISK
BASED APPROACH (OSS – RBA) DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) PROVINSI SUMATERA SELATAN***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Disusun Oleh:

Prilly Emerald Paramitha

NIM. 07011282025096

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

E-GOVQUAL PADA ONLINE SINGLE SUBMISSION – RISK BASED APPROACH (OSS – RBA) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Oleh:
PRILLY EMERALLD PARAMITHA
NIM. 07011282025096

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 6 Maret 2024

Pembimbing:

Tanda Tangan

1. Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002



Penguji:

Tanda Tangan

1. Dr. Lili Erina, M.Si
NIP. 196612301992032001
2. Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002




Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,

Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI E-GOVQUAL PADA ONLINE SINGLE SUBMISSION – RISK BASED APPROACH (OSS – RBA) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik

Oleh:

PRILLY EMERALD PARAMITHA
NIM. 07011282025096

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 12 Februari 2023

Pembimbing

Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prilly Emerald Paramitha

NIM : 07011282025096

Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 09 April 2002

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan Dengan Sungguh – Sungguh Bahwa Skripsi Yang Berjudul "*E-GovQual Pada Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi Sumatera Selatan*" Ini Adalah Benar – Benar Karya Saya Sendiri Dan Saya Tidak Melakukan Penjiplakan Atau Pengutipan Dengan Cara Yang Tidak Sesuai dengan etika Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan / atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh – sungguh tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, 15 Februari 2024



Prilly Emerald Paramitha

NIM. 07011282025096

MOTTO

”vayadhammā saṅkhārā, appamādena sampādeṭha”

Segala hal yang terkondisi tidaklah kekal, berjuanglah dengan penuh kesadaran.

Digha Nikaya 16 : Mahāparinibbana Sutta

ABSRTACT

ABSTRACT

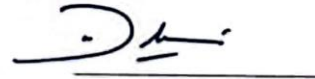
This research aims to find out how E-GovQual works in the Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA) in the South Sumatra Province Investment and One Stop Integrated Services Service (DPMPTSP). This is because in its implementation there are still problems encountered with OSS – RBA, such as public awareness of OSS – RBA as a licensing processing platform, as well as complaints about disturbances on the OSS – RBA site. The theory used in this research is the E-Government Service Quality (E-GovQual) theory by Papadomichelaki & Mentzas, which measures E-Government Service Quality through four dimensions, namely (1) Efficiency, (2) Trust, (3) Reliability, (4) Citizen Support. This research uses quantitative research methods with data collection techniques through questionnaires, field observations, and secondary sources such as journals and books which are then analyzed using descriptive statistics. The research results show that the quality of OSS-RBA services at DPMPTSP South Sumatra is of good quality with a score of 98%. The conclusion of this research is that the OSS - RBA site and assistance from the South Sumatra Province One Stop Investment and Integrated Services Service are of high quality with good service to business actors. BKPM and the Ministry of Investment can further improve server quality to prevent disruption to the OSS – RBA access network.

Keywords: *electronic, government, service, quality*

Advisor,

Dwi Mirani, S.IP., M.Si

NIP. 198106082008122002

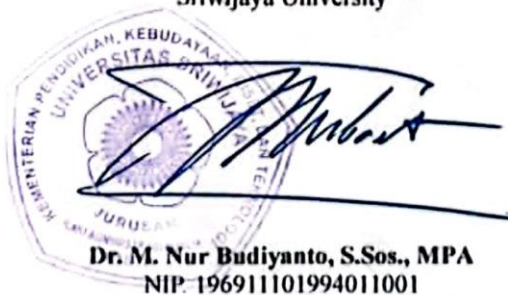


Indralaya, March 2024

Head of Public Administration Department

Faculty of Social and Political Science

Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

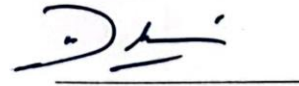
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana E-GovQual pada Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini karena dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan yang ditemui pada OSS – RBA seperti keawaman masyarakat akan OSS – RBA sebagai *platform* pengurusan perizinan, serta keluhan gangguan yang terdapat pada situs OSS – RBA. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori *E-Government Service Quality (E-GovQual)* oleh Papadomichelaki & Mentzas, yang mengukur *E-Government Service Quality* melalui empat dimensi, yaitu (1) *Efficiency*, (2) *Trust*, (3) *Reliability*, (4) *Citizen Support*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket, observasi lapangan, serta sumber sekunder seperti jurnal dan buku yang kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan OSS-RBA di DPMPSTP Sumatera Selatan berkualitas baik dengan skor sebesar 98%. Simpulan penelitian ini adalah situs OSS – RBA dan bantuan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan telah berkualitas dengan pelayanan yang baik terhadap para pelaku usaha. BKPM dan Kementerian Investasi dapat semakin meningkatkan kualitas server demi mencegah terjadinya gangguan jaringan akses OSS – RBA.

Kata Kunci: *electronic, government, service, quality*

Dosen Pembimbing,

Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002



Indralaya, Maret 2024

Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Tiratana, Sanghyang Adi Buddha, Bodhisattva – Mahasattva atas karunia yang menjadikan penulis berkesempatan menyusun skripsi berjudul *E-GovQual Pada Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Selama proses penyusunan skripsi, penulis telah banyak memperoleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Buddha Bodhisattva – Mahasattva, penuntun hidup penulis.
2. Bapak Aon Hoputra dan Ibu Mimie, orangtua yang selalu memberi dukungan moril dan materil sepanjang hidup penulis.
3. Prilly Emerald Paramitha, diri penulis yang paling disayangi yang selalu pantang menyerah dan berusaha yang terbaik.
4. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya
5. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
6. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik dan Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Dwi Mirani, S.IP., M.Si, Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang senantiasa memberikan bimbingan terhadap skripsi dan perkuliahan penulis.

8. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan pengajaran baik teoritis maupun praktis selama perkuliahan penulis.
9. Admin dan jajaran karyawan Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu masa perkuliahan penulis.
10. Kepala Dinas dan seluruh staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan yang telah membantu selama proses penelitian skripsi.
11. Para responden kuesioner penelitian penulis yang sudah mau meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan membantu menyebarkan lagi kuesioner penulis.
12. Sheila Mitha Kalyani, Darren Virya Ho, Aaron Prajna Ho, saudara dan saudara yang penulis sayangi.
13. Teman-Teman Angkatan 2020 Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, yang sudah menjadi bagian dari perkuliahan penulis.
14. Keluarga Mahasiswa Buddhis Palembang dan seluruh anggota di dalamnya, yang sudah memberikan warna dan banyak pengalaman baru sepanjang masa perkuliahan penulis.
15. Berbagai pihak lainnya, orang-orang yang sudah mendukung dan memberikan pelajaran baik untuk penulis selama ini.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam Jurusan Administrasi Publik. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis maupun teoritis pada bidang kajian tersebut. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna

baik dari segi isi, penulisan maupun keilmiahannya. Untuk itu, penulis menerima kritik dan saran yang dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik kedepannya. Sebagai penutup, penulis kembali mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan seluruh pihak dalam penulisan skripsi ini.

Palembang, 19 Februari 2023

Penulis,

Prilly Emerald Paramitha

NIM. 07011282025096

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
<i>ABSRTACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR DIAGRAM	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR SINGKATAN	xx
<u>BAB I</u> PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	16
<u>BAB II</u> TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.4 E-Government	Error! Bookmark not defined.
2.5. E-Government Service Quality.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Teori Electronic Services	Error! Bookmark not defined.

2.7	Teori <i>E-GovQual</i>	Error! Bookmark not defined.
2.8	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.9	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Definisi Konsep	Error! Bookmark not defined.
3.3	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
	3.4.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
	3.4.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
	3.5.1 Data	Error! Bookmark not defined.
	3.5.2 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
	3.6.1 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
	3.6.2 Studi Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
	3.7.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
	3.7.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan	Error! Bookmark not defined.
	4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan	Error! Bookmark not defined.
	4.1.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan	Error! Bookmark not defined.
	4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Responden Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
	4.3.1 Dimensi Efisiensi.....	Error! Bookmark not defined.
	4.3.2 Dimensi Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
	4.3.3 Dimensi Keandalan	Error! Bookmark not defined.
	4.3.4 Dimensi Dukungan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.

5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Capaian Nilai Realisasi Investasi dan Target PMA dan PMDN Tahun 2014-2021	5
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Jumlah Perizinan dan Non Perizinan Tahun 2014-2021	6
Tabel 1. 3 Tingkat Risiko Perizinan Berusaha	7
Tabel 2. 1 Skala Final E-GovQual	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Definisi Operasional e-Government Service Quality (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Nilai Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Tabel Olah Data Kuantitatif	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Pegawai DPMPTSP Sumatera Selatan Tahun 2022	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 2 Perbedaan OSS 1.1 dan OSS – RBA	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Perizinan Usaha yang Diurus Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Pada Dimensi Efisiensi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Pada Indikator Struktur Situs OSS – RBA Mudah dan Jelas Dipahami	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Mesin Pencari Pada Situs OSS – RBA Efektif Membantu Pengguna	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Situs OSS – RBA Memiliki Peta Situs yang Telah Tersusun Rapi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Desain Situs OSS – RBA Sesuai Dengan Kebutuhan Pelaku Usaha	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Informasi yang Ditampilkan Pada Situs OSS – RBA Terperinci	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Jawaban Responden Informasi yang Ditampilkan Pada Situs OSS – RBA Terbaru	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Jawaban Responden Informasi Mengenai Pemenuhan Persyaratan yang Harus Diajukan Dalam Perizinan Pada Situs OSS – RBA Telah Cukup	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4. 12 Jawaban Responden Pada Dimensi Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4. 13 Jawaban Responden Situs OSS – RBA Meminta Username dan Password	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Jawaban Responden Situs OSS – RBA Menampilkan Data Pribadi Secukupnya untuk Proses Autentikasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Jawaban Responden Situs OSS – RBA Menyimpan dengan Aman Data yang Diberikan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Jawaban Responden Situs OSS – RBA Menggunakan Data yang Diberikan Sesuai dengan Alasan yang Disampaikan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Jawaban Responden Pada Dimensi Keandalan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Jawaban Responden Pengunduhan Dokumen pada Situs OSS – RBA Dapat Dilakukan dalam Waktu Singkat	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 19 Jawaban Responden Situs OSS – RBA Dapat Diakses Kapanpun.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20 Jawaban Responden Situs OSS – RBA Mampu Memberikan Pelayanan yang Sesuai dalam Satu Kali Permintaan Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 21 Jawaban Responden Situs OSS – RBA Memberikan Pelayanan Tepat Waktu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 22 Jawaban Responden Halaman pada Situs OSS – RBA Tampil dalam Waktu Singkat.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 23 Jawaban Responden Situs OSS – RBA Dapat Diakses Menggunakan Berbagai Browser.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 24 Jawaban Responden Pada Dimensi Dukungan Masyarakat ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 25 Jawaban Responden Pegawai DPMPTSP Sumatera Selatan Menunjukkan Ketertarikan Untuk Menyelesaikan Permasalahan yang Pelaku Usaha Hadapi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 26 Jawaban Responden Pegawai DPMPTSP Sumatera Selatan Memberikan Respon yang Tanggap Terhadap Kebutuhan Pelaku Usaha.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 27 Jawaban Responden Pegawai DPMPTSP Sumatera Selatan Memiliki Pengetahuan yang Dibutuhkan Untuk Menjawab Pertanyaan Pelaku Usaha.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 28 Jawaban Responden Pegawai DPMPTSP Sumatera Selatan Mampu Menunjukkan Rasa Percaya Diri dalam Melayani dan Mendapatkan Kepercayaan Pelaku Usaha	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 29 Matriks Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka E-GovQual.....	Error! Bookmark not defined.
Bagan 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. 1 Peringkat Dunia E-Government Development Index Indonesia	2
Diagram 4. 1 Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Diagram 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Diagram 4. 3 Kepemilikan Nomor Induk Berusaha Responden	Error! Bookmark not defined.
Diagram 4. 4 Responden Pernah Melakukan Pengurusan Perizinan/Non-Perizinan Melalui Situs OSS – RBA.....	Error! Bookmark not defined.
Diagram 4. 5 Kali Terakhir Responden Menerima Pelayanan di DPMPTSP Sumatera Selatan	Error! Bookmark not defined.
Diagram 4. 6 E-GovQual Pada OSS - RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan	Error! Bookmark not defined.
Diagram 4. 7 E-GovQual Dimensi <i>Efficiency</i>	Error! Bookmark not defined.
Diagram 4. 8 E-GovQual Dimensi Trust.....	Error! Bookmark not defined.
Diagram 4. 9 E-GovQual Dimensi Reliability	Error! Bookmark not defined.
Diagram 4. 10 E-GovQual Dimensi Citizen Support.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Dashboard OSS – RBA Provinsi Sumatera Selatan Periode 4 Agustus 2021- 31 Oktober 2023	9
Gambar 1. 2 Dashboard OSS – RBA Provinsi Sumatera Selatan Periode 1 Januari 2022- 31 Desember 2022	10
Gambar 1. 3 Halaman Beranda Situs OSS – RBA	11
Gambar 1. 4 Tampilan Eror Pada Laman FAQ.....	11
Gambar 1. 5 Keluhan Pelaku Usaha di Kolom Komentar Akun Instagram OSS Indonesia	12
Gambar 4. 1 Tampilan Situs OSS – RBA.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Tampilan Mesin Pencari Situs OSS – RBA....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Contoh Situs Pemerintah dengan Peta Situs Tidak Tersusun Rapi.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Palayanan Pegawai DPMPSTP Sumatera Selatan Terhadap Pelaku Usaha	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Google Form Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi ..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Hasil Uji Plagiasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Matriks Revisi Seminar Usulan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Matriks Revisi Ujian Komprehensif	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR SINGKATAN

<i>E-GovQual</i>	: <i>Electronic-Government Service Quality</i>
<i>OSS – RBA</i>	: <i>Online Single Submission – Risk Based Approach</i>
SPBE	: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
<i>E-Government</i>	: <i>Electornic Government</i>
<i>E-GDI</i>	: <i>Electronic-Government Development Index</i>
PBB	: Persatuan Bangsa – Bangsa
PMDN	: Penanaman Modal Dalam Negeri
PMA	: Penanaman Modal Asing
<i>ServQual</i>	: <i>Service Quality</i>
<i>E-S-Qual</i>	: <i>Electronic Service Quality</i>
<i>WebQual</i>	: <i>Website Quality</i>
NIB	: Nomor Induk Berusaha
KBLI	: Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia
LKPM	: Laporan Kegiatan Penanaman Modal
DPMPPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Sumsel	: Sumatera Selatan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada penggunanya. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menyebutkan bahwa SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. SPBE bukan hanya diterapkan di Indonesia saja, melainkan seluruh dunia telah menerapkan SPBE dalam pelaksanaan pemerintahan. Buktinya Persatuan Bangsa – Bangsa (PBB) memiliki agenda rutin yang dilakukan setiap dua tahun sekali untuk mengukur indeks perkembangan SPBE dari negara-negara anggota PBB.

Persatuan Bangsa – Bangsa (PBB) melakukan survei setiap dua tahun sekali terhadap 193 negara anggotanya untuk mengetahui indeks perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)/*E-Government Development Index* (EGDI) yang dinilai dari tiga dimensi kinerja yaitu dimensi kinerja yang ditandai dengan indeks pelayanan *online* (*online service index*), lalu ada pula indeks infrastruktur telekomunikasi (*telecommunication infrastructure index*) dan terakhir penilaian kinerja pada indeks sumber daya manusia (*human capital index*). Hasil nilai survei akan memperingkatkan ranking EGDI negara-negara tersebut, dan pada survei tahun 2022 Indonesia berhasil duduk di peringkat 77 dengan skor keseluruhan tiga dimensi penilaian sebesar 0,71600 yang mana angka ini termasuk dalam rentang 0,50 – 0,75 yang terklasifikasi sebagai negara dengan *High* EGDI (Aptika, 2022).

Data tersebut menunjukkan bahwa perwujudan SPBE di Indonesia yang menunjukkan tren positif mengalami kenaikan peringkat pada setiap penilaiannya, namun

peringkat ini masih menjadi pekerjaan rumah untuk terus ditingkatkan karena Indonesia cukup tertinggal jika dibandingkan dengan negara tetangga yang klasifikasi EGDI-nya di atas Indonesia yaitu *very high* EGDI, seperti negara tetangga kita yaitu Singapura yang berada pada nomor 12 dunia, Malaysia pada nomor 53 dan Thailand di nomor 55 dunia.



Diagram 1. 1 Peringkat Dunia *E-Government Development Index* Indonesia

Sumber: *The United Nation E-Government Survey 2022*

Peningkatan signifikan peringkat EGDI Indonesia salah satunya dapat disebabkan oleh terbitnya aturan resmi yang mengatur mengenai penerapan *e-Government* seperti Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang merupakan wujud keseriusan dan dedikasi pemerintah Indonesia untuk terus melakukan peningkatan terhadap pelaksanaan *e-Government* di tanah air.

Terus berkembangnya pengaplikasian SPBE atau *e-Government* di Indonesia tentunya juga harus diiringi dengan pengukuran kinerjanya kepada publik, terutama kualitas pelayanan dari *e-Government* tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, n.d.). Pelayanan publik ini harus disampaikan dengan berkualitas karena sudah menjadi hak dasar masyarakat untuk dipenuhi dengan baik kebutuhan layanan publiknya. Kualitas sering kali dideskripsikan sebagai kemampuan penggunaan, kesesuaian dengan persyaratan yang ada dan kebebasan dari berbagai jenis variasi. Kualitas pelayanan juga dideskripsikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dari barang atau jasa yang kesemua karakteristik itu menggambarkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang terlihat maupun yang tidak terlihat (Kotler et al., 2021).

Pengukuran yang sering kali dijadikan patokan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode ServQual yaitu istilah dari *service quality* yang dicetuskan oleh Parasuraman, Zethaml, dan Berry. Metode ServQual digunakan untuk membandingkan dua hal, yaitu perasaan pengguna layanan atas pelayanan yang telah diterimanya dari penyedia layanan. Jika pelanggan kemudian merasa pelayanan yang diterimanya lebih dari harapan, hal ini dapat diartikan sebagai pelayanan yang bermutu, namun apabila pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari apa yang diharapkannya, dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak bermutu. Lima dimensi untuk mengukur ServQual milik Parasuraman, Zeithaml dan Berry adalah bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Parasuraman, 1990).

Setelah adanya ServQual, muncul pula alat ukur lain untuk menguji kualitas pelayanan *e-Government Service Quality* (E-GovQual) buatan Papadomichelaki dan Mentzas (2012) yang merupakan cara pengukuran sistem informasi berbasis elektronik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode e-GovQual ini menelisik kualitas layanan yang hadir dari sebuah e-Government melalui perspektif masyarakat yang menjadi penggunanya. E-GovQual terdiri dari empat dimensi yaitu dimensi efisiensi (*efficiency*), dimensi kepercayaan

(*trust*), dimensi keandalan (*reliability*) dan dimensi dukungan masyarakat (*citizen support*). Keempat dimensi ini memiliki masing-masing indikator yang dapat membuktikan kualitas pelayanan sebuah produk *e-Government*.

Lantas *e-Government* pun turut diaplikasikan dalam pengurusan perizinan berusaha dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Dalam kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara nasional melalui suatu Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) (Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, n.d.).

OSS merupakan sistem yang dibentuk untuk memudahkan integrasi data perizinan berusaha antara pemerintah pusat dan daerah sehingga data yang masuk di tiap-tiap daerah manapun akan tertampung secara nasional sehingga mengefisiensi pelayanan perizinan berusaha. OSS telah diimplementasikan sejak tahun 2018 akhir semenjak keluarnya PP No. 24 Tahun 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) nasional. OSS mampu diakses oleh masyarakat pelaku usaha kapanpun dan dimanapun untuk memulai proses perizinan berusaha mulai dari permohonan hingga penerbitan izin usaha oleh menteri, pimpinan lembaga, gubernur, bupati atau walikota atau pejabat delegasi lainnya sesuai kewenangan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan termasuk salah satu DPMPTSP yang telah mengimplementasikan sistem OSS. Sebelum berlakunya sistem OSS, perizinan berusaha dilakukan secara manual melalui unit Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan/Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan data Rencana Strategis (Renstra) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan, capaian nilai investasi Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) Provinsi Sumatera Selatan

menunjukkan tren yang fluktuatif. Realisasi investasi cenderung naik-turun terkadang memenuhi target dan terkadang tidak memenuhi target. Realisasi yang fluktuatif terhadap target ini juga tidak dipengaruhi oleh sistem pengurusan izin yang manual sebelum berlakunya sistem OSS maupun yang telah terintegrasi oleh OSS. Misalnya dapat dilihat dari data pada tahun 2017 ketika sebelum diimplementasikannya OSS, 2018 masa peralihan pengimplementasian OSS dan di tahun 2019 satu tahun setelah implementasi OSS. Pada tahun 2017, capaian nilai investasi Penanaman Modal Dalam Negeri sebesar 9,76 triliun tidak memenuhi target 10,1 triliun. Lalu di tahun 2018 capaian nilai investasi PMDN sebesar 7,47 triliun cukup jauh dari target sebesar 11,11 triliun padahal OSS telah diimplementasikan di bulan-bulan akhir tahun 2018. Barulah di tahun 2019 capaian nilai investasi PMDN bisa melebihi target sebesar 28% yaitu terealisasi 16,92 triliun dari target 12,22 triliun

Tabel 1. 1 Capaian Nilai Realisasi Investasi dan Target PMA dan PMDN Tahun 2014-2021

Tahun	Capaian Nilai Investasi PMA	Target RPJMD Investasi PMA	Capaian Nilai Investasi PMDN	Target RPJMD Investasi PMDN
2014	11,12 triliun	9,96 triliun	7,04 triliun	7,59 triliun
2015	8,97 triliun	10,95 triliun	10,94 triliun	8,35 triliun
2016	38,83 triliun	12,05 triliun	8,53 triliun	9,18 triliun
2017	16,03 triliun	13,25 triliun	9,76 triliun	10,1 triliun
2018	15,61 triliun	14,58 triliun	7,47 triliun	11,11 triliun
2019	11,05 triliun	16,03 triliun	16,92 triliun	12,22 triliun
2020	22,03 triliun	17,63 triliun	15,82 triliun	13,44 triliun
2021	19,034 triliun	19,39 triliun	14,432 triliun	14,78 triliun

Sumber: Renstra DPMPTSP Sumsel, 2019-2023

Hal yang sama juga terjadi pada pelayanan penerbitan perizinan berusaha. Pelayanan penerbitan perizinan/non perizinan berusaha juga menunjukkan tren yang fluktuatif di tahun sebelum diterapkannya sistem OSS, tahun peralihan OSS dan di tahun setelah OSS diimplementasikan selama satu tahun. Berdasarkan data Tabel 1.2 pada tahun 2017 terbit 901 izin/non izin, di tahun 2018 terbit 934 izin/non izin namun di tahun 2019 perizinan/non-perizinan yang terbit malah menurun menjadi 868 penerbitan. Padahal di tahun 2019 artinya

sudah satu tahun OSS diimplementasikan yang semestinya OSS membawa kemudahan dalam pengurusan perizinan berusaha diiringi dengan peningkatan penerbitan izin tiap tahunnya.

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Jumlah Perizinan dan Non Perizinan Tahun 2014-2021

Tahun	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah Perizinan dan Non Perizinan Terbit	102	280	688	901	934	868	601	934

Sumber: Renstra DPMPTSP Sumsel, 2019-2023

Menilik tren fluktuatif yang terjadi dalam realisasi investasi dan juga penerbitan perizinan dan non perizinan meskipun telah diterapkannya OSS sebagai sistem yang seharusnya memudahkan seluruh mekanisme dan proses sehingga diharapkan membawa peningkatan nilai investasi dan juga penerbitan perizinan/non perizinan berusaha menandakan OSS masih belum cukup efektif untuk mencapai tujuan awal pembentukannya yaitu menciptakan iklim usaha yang semakin mudah, alasannya karena peringkat kemudahan berusaha tidak mengalami perubahan yang signifikan, masih banyak legalitas yang tidak sah, serta sosialisasi dan publikasi yang kurang sehingga masyarakat kurang mengetahui sistem perizinan yang telah disediakan pemerintah ini menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah untuk melakukan perbaikan terhadap OSS agar mampu mewujudkan tujuan awalnya (Lestari & Zulkarnaini, 2023).

Akhirnya di bulan Agustus 2021, OSS disempurnakan dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko serta Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik sebagai aturan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja yang melahirkan aturan-aturan baru mengenai perubahan mekanisme perizinan berusaha di Indonesia.

Sebelumnya, para pelaku usaha yang hendak mengurus perizinan berusaha mengajukannya melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) versi 1.1, setelah diberlakukannya PP No. 5 Tahun 2021 pelaku usaha mengurus perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission – Risk Based Approach*. OSS – RBA adalah perizinan berusaha yang disediakan untuk pelaku usaha mengajukan hingga menerbitkan izin atas kegiatan usaha yang dijalaninya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha tersebut. Tingkat risiko kegiatan usaha dibagi menjadi risiko rendah, risiko menengah rendah, risiko menengah tinggi dan risiko tinggi. Tingkat risiko dan jenis izin yang harus dipenuhi serta standar waktu penerbitan perizinan/non-perizinan OSS – RBA akan ditampilkan pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3 Tingkat Risiko Perizinan Berusaha

No	Tingkat Risiko	Jenis Izin	Standar Waktu
1.	Risiko Rendah	Nomor Induk Berusaha (NIB)	Langsung terbit
2.	Risiko Menengah Rendah	NIB dan Sertifikat Standar	5 hari kerja
3.	Risiko Menengah Tinggi	NIB dan Sertifikat Standar yang telah diverifikasi	5 hari kerja
4.	Risiko Tinggi	NIB dan Izin yang telah diverifikasi	5 hari kerja

Sumber: Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

OSS – RBA tentunya merupakan versi perbaikan dari OSS 1.1 yang memiliki beberapa perbedaan yang akan ditunjukkan Tabel 1.4. Berdasarkan Tabel 1.3 OSS – RBA mengklasifikasikan perizinan berusaha berdasarkan pada risiko dan juga skala kegiatan usaha, sehingga pelaku usaha dapat dengan adil melewati panjangnya proses perizinan sesuai dengan tingkat risiko usahanya, jika usaha berisiko rendah tidak harus memakan waktu penerbitan izin yang lebih lama dikarenakan lebih banyak persyaratan seperti kegiatan usaha di tingkat risiko tinggi (Lestari & Zulkarnaini, 2023).

Dalam Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Provinsi Sumatera Selatan diatur secara jelas susunan organisasi dan apa saja tugas-tugas pokok dan fungsi dari tiap jabatan yang ada untuk mewujudkan terciptanya kinerja yang maksimal dalam melayani urusan penanaman modal melalui kegiatan usaha yang pelayanannya terintegrasi dalam sebuah proses keseluruhan yang awalnya dari tahap permohonan hingga ke tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu (Peraturan Gubernur (PERGUB) Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan, n.d.).

Dalam Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 39 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan diatur secara jelas jenis perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan yaitu terdapat 18 sektor perizinan dan non perizinan yang keseluruhannya bertotal 140 jenis perizinan dan non perizinan (Peraturan Gubernur (PERGUB) Nomor 39 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan, n.d.).

Sebagaimana Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah bahwa pemberi layanan *Online Single Submission* adalah pemerintah pusat, sedangkan peran DPMPTSP Provinsi/Kabupaten/Kota ialah untuk melakukan pengawasan, monitoring serta memastikan pemohon perizinan tetap berkomitmen dalam proses izin komersial operasional dan izin usaha, serta melakukan koordinasi dengan perangkat daerah yang berkaitan dengan perizinan yang diajukan pemohon mengenai komitmennya yang diajukan di OSS – RBA. Di samping peranan tersebut DPMPTSP juga

menjadi pemberi pertimbangan terhadap pembatalan suatu izin usaha apabila terdapat banyak laporan negatif dari masyarakat.



Gambar 1. 1 Dashboard OSS – RBA Provinsi Sumatera Selatan Periode 4 Agustus 2021- 31 Oktober 2023

Sumber: DPMPTSP Sumatera Selatan

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat diketahui jumlah pelaku usaha yang memiliki usaha berizin di Sumatera Selatan dan mendaftarkan diri sejak diberlakukannya OSS – RBA melalui Nomor Induk Berusaha (NIB) berjumlah 102.420 pelaku usaha. Selain itu dapat diketahui juga dari usaha-usaha yang ada kebanyakan merupakan usaha yang berada pada klasifikasi risiko rendah yang mana hanya memerlukan NIB sebagai persyaratannya dan NIB tersebut dapat langsung terbit melalui sistem OSS – RBA tanpa memerlukan waktu tunggu. Diikuti perizinan di tingkat risiko menengah tinggi, menengah rendah barulah yang paling sedikit adalah perizinan untuk usaha di tingkat risiko tinggi. Melalui gambar juga dapat diketahui Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang paling banyak diurus perizinannya adalah KBLI Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang Yang Utamanya Makanan, Minuman, Atau Tembakau Bukan di Minimarket/Supermarket/Hypermarket (Tradisional), diikuti oleh KBLI Industri Produk Makanan Lainnya, KBLI Kedai Makanan, KBLI Industri Kerupuk, Keripik Peyek dan Sejenisnya, serta KBLI Rumah/Warung Makan menjadi yang terakhir dalam lima teratas KBLI yang banyak diurus perizinan berusahanya oleh pelaku usaha di Sumatera Selatan.

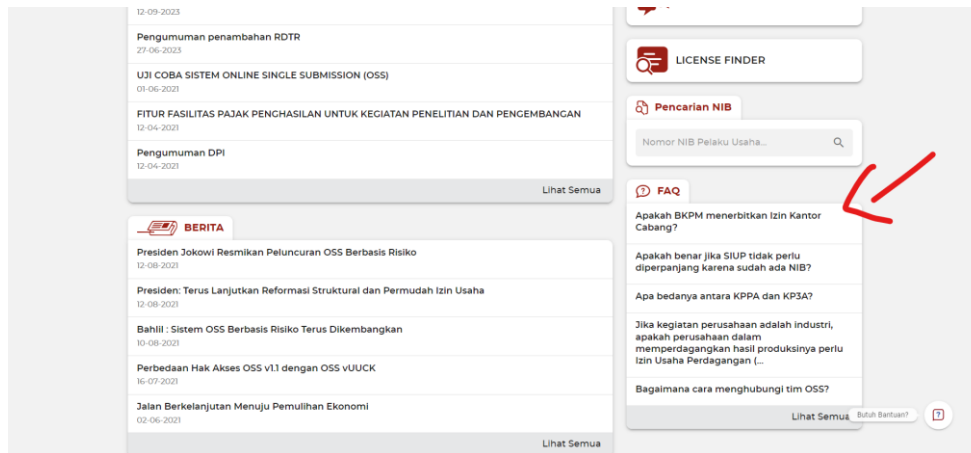


Gambar 1. 2 Dashboard OSS – RBA Provinsi Sumatera Selatan Periode 1 Januari 2022- 31 Desember 2022

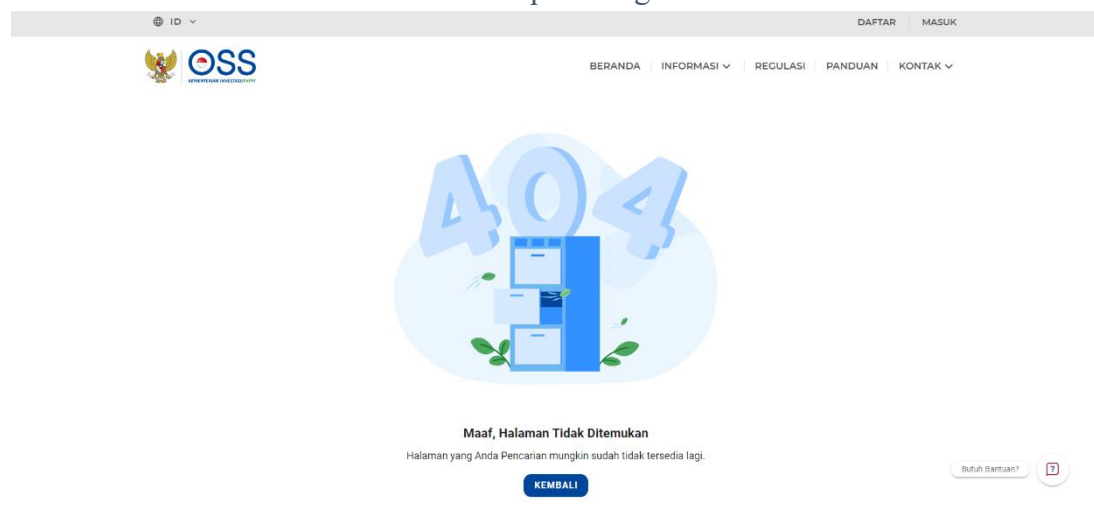
Sumber: DPMPTSP Sumatera Selatan

Berdasarkan informasi dari salah satu pegawai yang bertugas menangani konsultasi OSS – RBA di DPMPTSP Sumatera Selatan diketahui bahwa dalam penggunaan sistem OSS – RBA masih mengalami beberapa kendala yang dilaporkan dan dikeluhkan oleh pelaku usaha dalam proses penggunaan situs OSS – RBA, diantaranya adalah situs OSS – RBA yang masih suka mengalami eror atau gangguan server sehingga pelaku usaha, administrator yaitu pegawai yang bertanggung jawab dari DPMPTSP bersangkutan juga tidak bisa mengakses situs.

Menurut Bapak Try Agus Salim, administrator OSS – RBA DPMPTSP Sumatera Selatan gangguan ini disebabkan oleh pergantian pengolahan sistem kerja OSS – RBA yaitu tiap jam 6 pagi dan 12 siang yang mana pada sekitaran jam tersebutlah gangguan terjadi. Menurut beliau pula sebelumnya terdapat pemberitahuan apabila akan terjadi *maintenance*/perbaikan pada situs namun sekarang tidak lagi ada pemberitahuan sehingga apabila gangguan berarti situs tidak akan dapat dimuat atau *blank* dalam beberapa waktu.



Gambar 1.3 Halaman Beranda Situs OSS – RBA
Sumber: <https://oss.go.id>



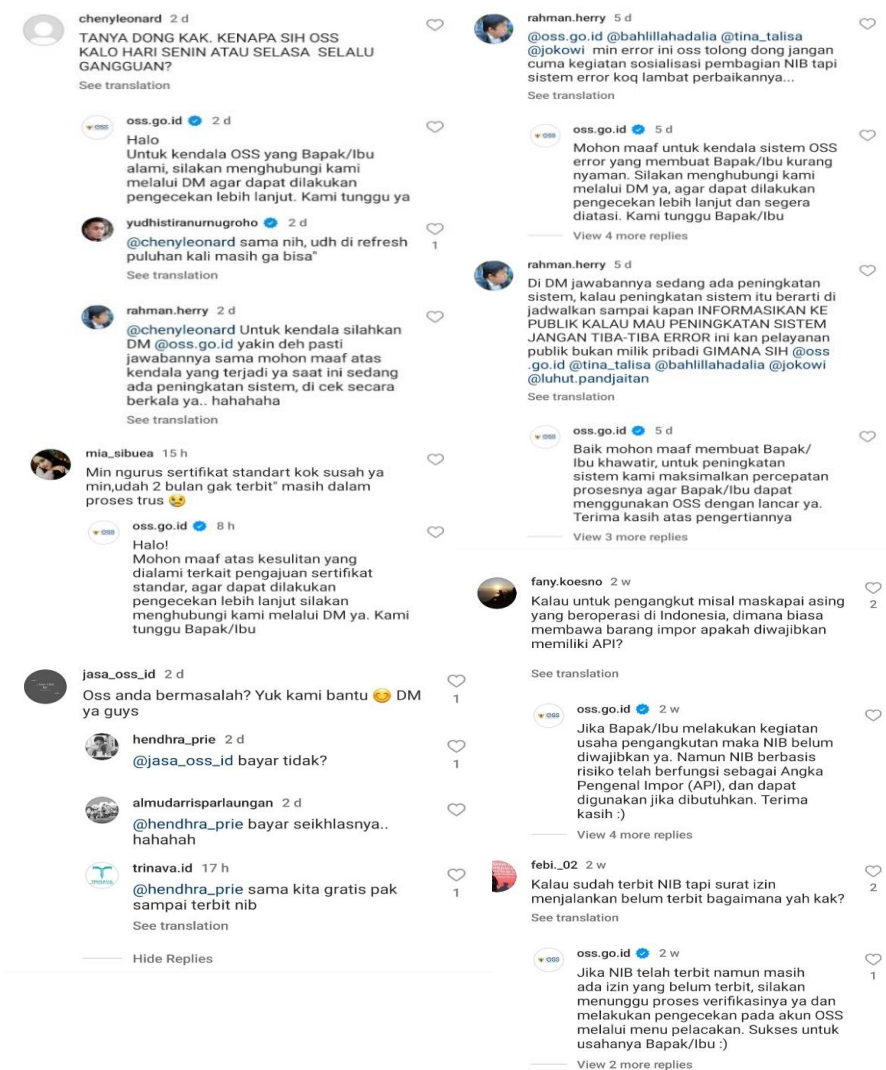
Gambar 1.4 Tampilan Error Pada Laman FAQ
Sumber: <https://oss.go.id>

Penulis sendiri menemukan kendala pada situs OSS – RBA yang mana tampilan artikel *frequently asked question*-nya eror saat diklik padahal artikel laman FAQ tersebut terletak di halaman beranda situs OSS – RBA dan bukan hanya satu artikel laman FAQ saja yang eror melainkan seluruh artikel FAQ. Tentunya gangguan ini menghambat pelaku usaha yang hendak melakukan proses perizinan karena melalui laman FAQ-lah pelaku usaha banyak mendapatkan informasi teerkait hal-hal yang biasa ditanyakan pelaku usaha lain.

Permasalahan lainnya adalah setelah kurang lebih dua tahun OSS – RBA beroperasi, di DPMPSTP Sumatera Selatan sendiri sejak tanggal 4 Agustus 2021 hingga sekarang masih banyak sekali masyarakat Sumsel yang awam dan belum mengerti mekanisme pelayanan yang diberikan oleh sistem OSS – RBA. Dapat dilihat dari konsultasi atau pendampingan OSS –

RBA di DPMPTSP Sumatera Selatan yang mencapai 71 konsultasi per bulan Agustus 2023. Konsultasi atau pendampingan yang dimaksud adalah pengarahan secara langsung pelaku usaha yang datang ke DPMPTSP Sumsel oleh pegawai yang berwenang. Konsultasi yang dimaksud ini biasanya diakibatkan kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap proses yang harus dilaluinya di situs OSS – RBA sehingga memerlukan pengarahan dari pegawai, atau bisa juga diakibatkan gangguan yang terjadi pada sistem OSS – RBA sehingga pelaku usaha kebingungan lalu mendatangi DPMPTSP Sumatera Selatan untuk berkonsultasi secara langsung.

Gambar 1. 5 Keluhan Pelaku Usaha di Kolom Komentar Akun Instagram OSS



Indonesia

Sumber: akun Instagram OSS Indonesia (@oss.go.id)

Selain itu jika dilihat dari akun Instagram resmi OSS Indonesia (@oss.go.id), banyak juga komentar pada postingan-postingan akun tersebut yang menunjukkan keluhan serta keawaman pelaku usaha. Keawaman tersebut berupa pertanyaan terkait mekanisme perizinan yang masih belum diketahui oleh pelaku usaha, sedangkan keluhan yang banyak ditemukan adalah gangguan yang kerap kali terjadi pada situs. Bahkan mungkin dikarenakan banyaknya keluhan atau alasan lain sehingga muncul akun Instagram yang mengklaim dapat membantu mengurus perizinan melalui OSS – RBA. Akun jasa percaloan seperti ini bahkan berani mempromosikan diri secara terang-terangan di kolom komentar postingan akun resmi OSS Indonesia.

Permasalahan lain yang timbul dari keawaman atau ketidaktahuan masyarakat terhadap sistem OSS – RBA ini adalah banyaknya pelaku usaha yang belum memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). NIB merupakan bentuk identitas resmi untuk mengidentifikasi suatu badan usaha atau usaha perseorangan. NIB menjadi syarat utama dalam proses perizinan usaha yang menunjukkan legalitas suatu kegiatan usaha. Dilansir dari laman berita Lahatonline.com (07/07/2023), diberitakan bahwa terdapat 60 usaha penangkaran walet di Kabupaten Lahat yang belum memiliki NIB, masyarakat hanya memiliki SIUP (versi lama NIB) dan tidak mengetahui jika sekarang tiap pelaku usaha harus memiliki NIB. Kasus ini menjadi salah satu contoh kurangnya pengetahuan masyarakat/pelaku usaha terutama yang berada di daerah akan OSS – RBA. Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas penulis tertarik untuk mengetahui *e-GovQual* pada *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS – RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan.

Adapun penelitian terdahulu terkait dengan *e-Government Service Quality* telah dilakukan oleh beberapa peneliti antara lain: Analisis Kualitas Layanan *E-Government* Dengan Pendekatan *E-GovQual* Modifikasi (Septa, et al., 2019), *E-Government Service Quality Using*

E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY (Wijatmoko, 2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan *Website* DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi *E-GovQual* (Ari & Hanum, 2021), Evaluasi Kualitas Layanan *Electronic* Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode *E-GovQual* dan *IPA* (Prasetyo, et al., 2022), Analisis Kualitas Layanan *My Pertamina* Menggunakan Pendekatan *e-GovQual* Pada Beberapa Kota Percobaan (Hikmawati, 2022).

Kemudian terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai *Online Single Submission – Risk Based Approach*, diantaranya: Pelaksanaan Perizinan Berusaha Melalui *Online Single Submission* (OSS) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo (Yudani, dkk., 2021), Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS – RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Sumedang (Rosidi, 2022), Pelaksanaan *e-Government* Melalui *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS – RBA) di DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hulu (Lestari & Zulkarnaini, 2023), Implementasi Sistem *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS – RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang (Isnaini, dkk., 2023), Pelayanan Perizinan Melalui Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS – RBA) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Milta, 2023).

Beberapa penelitian yang telah disebutkan di atas berfokus kepada analisis implementasi atau kualitas pelayanan dari produk *digital government* yang diteliti atau pada *Online Single Submission/Online Single Submission – Risk Based Approach*. Belum terdapat penelitian yang secara khusus membahas mengenai *Online Single Submission – Risk Based Approach* ditinjau dari kualitas pelayanannya sebagai sebuah produk *e-Government*, selain itu penelitian ini berbeda karena tidak meneliti kualitas pelayanan menurut teori pada umumnya, melainkan

menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan *e-Government* bernama e-GovQual milik Papadomichelaki & Mentzas, 2012. Konsep model kualitas pelayanan *e-Government* dalam teori e-GovQual memiliki empat dimensi, yaitu: *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan di latar belakang, penulis merumuskan rumusan masalah yaitu “Bagaimana *E-GovQual* pada *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS – RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang penerapan *e-GovQual* pada *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS – RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin penulis berikan lewat penelitian ini, diantaranya:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan sebagai sumber pengayaan pengetahuan administrasi publik pada bidang manajemen pelayanan publik dan governansi digital.
- b. Peneliti lain yang dalam proses penelitian berkaitan dengan *E-GovQual* atau kualitas pelayanan dari *e-Government*, bisa menjadikan skripsi ini sebagai acuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Masyarakat pada umumnya maupun pelaku usaha secara khusus mendapatkan pengetahuan mengenai sistem OSS – RBA sehingga lebih memahami mekanisme penggunaannya.
- b. Sebagai informasi dan solusi atas permasalahan yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan mengenai *e-Government Service Quality* OSS – RBA yang menjadi ulasan atas kinerja yang dilakukan selama ini sehingga dapat terus meningkatkan pelayanannya agar menjadi lebih baik

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatih, A. (2016). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Sosial*. UPT Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya.
- Aptika, A. (2022, October 3). Signifikan, hasil survei e-government indonesia naik 11 peringkat. *Direktorat Jendrral Aplikasi Informatika*.
<https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government-indonesia-naik-11-peringkat/>
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E-GovQual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114–127.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Gava Media.
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration (MUPA)*, 4(2), 66–75.
<https://doi.org/ttps://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Isnaini, Syarif, M., & Hartono, B. (2023). Implementasi Sistem Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3102–3111. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1768>
- Kotler, P., Lane Keller, K., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management*. Pearson.
- Lestari, L., & Zulkarnaini. (2023). Pelaksanaan E-government melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di DPMPTSP Kabupaten Indragiri

Hulu. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(8), 276–286.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7886310>

Morissan, M. (2014). *Metode Penelitian Survei*. Kencana.

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A Multiple-Item Scale for Assessing e-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, 29, 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>

Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 4(1).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL : A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7, 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

Peraturan Gubernur (PERGUB) Nomor 39 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan.

Peraturan Gubernur (PERGUB) Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Sugiyono, S. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.