

**ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI PENGGUNAAN APLIKASI
PERIZINAN BERUSAHA *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED*
APPROACH (OSS RBA) DI INDONESIA**

Oleh

YOPITA

Disertasi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

DOKTOR

Pada

**Program Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**



**UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**



ABSTRAK

ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI PENGGUNAAN APLIKASI PERIZINAN BERUSAHA *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) RISK BASED APPROACH (RBA)* DI INDONESIA

Oleh

YOPITA

Permasalahan perizinan berkaitan dengan pelaku usaha yang belum mendaftarkan atau mengurus legalisasi usahanya melalui *online single submission risk based approach (OSS RBA)* disebabkan kurangnya informasi yang disampaikan terkait pembuatan izin usaha melalui OSS RBA kepada para pelaku usaha yang menjadi salah satu faktor penyebab banyak pelaku usaha yang belum tergerak untuk mendaftarkan usahanya. Hal ini dikarenakan pelaku usaha belum memahami cara menggunakan OSS RBA. Selain kurangnya informasi, dalam hal penerbitan komitmen dengan lembaga/kementerian pelaku usaha juga mengalami kendala karena belum terintegrasinya sistem dengan lembaga terkait, belum adanya layanan bantuan di daerah juga menjadi kendala pelayanan bagi pelaku usaha. Dengan demikian, kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan pada aplikasi OSS RBA masih memiliki kelemahan dalam hal penggunaan yang mengakibatkan para pelaku usaha enggan mendaftarkan usaha mereka. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pengambilan sampel sebanyak 404 responden yang terdiri atas 306 pelaku UMK dan 98 pelaku non-UMK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa anteseden dari penggunaan yang terdiri atas kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh lebih besar terhadap penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem pada aplikasi OSS RBA sangat penting untuk dievaluasi oleh pemerintah agar dapat meningkatkan minat pelaku usaha untuk mendaftarkan usaha melalui aplikasi tersebut. Kualitas sosial sangat mempengaruhi seseorang untuk dapat menggunakan internet, oleh karena itu pemerintah perlu untuk mensosialisasikan informasi tentang penggunaan aplikasi OSS RBA guna mendukung kualitas informasi yang mudah diterima para pelaku usaha. Selanjutnya, penggunaan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *public value net benefit* dengan kategori jenis pengguna yaitu pelaku UMK dan non-UMK sebagai kebaruan dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas sosial
penggunaan, *public value net benefit*

ABSTRACT

ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES OF USING THE ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) RISK-BASED APPROACH (RBA) LICENSING APPLICATION IN INDONESIA

by

YOPITA

The licensing problems are related to business actors who have not registered or managed to legalize their business through the online single submission risk-based approach (OSS RBA) due to the lack of information submitted regarding the making of business permits through OSS RBA to business actors. This is because business actors do not understand how to use OSS RBA. In addition, in terms of issuing commitments with agencies/ministries, business actors are also facing problems because the system has not yet been integrated with related institutions, the other obstacle is the absence of assistance services in the regions. Furthermore, information quality, system quality and service quality in the OSS RBA application still have weaknesses in terms of usage which result in business actors being reluctant to register their businesses. This study used a purposive sampling technique, the sample of 404 respondents consisting of 306 MSE business actors and 98 non-MSE. The results of the study show that the antecedents of use which consist of information quality, system quality, service quality, and social quality have a positive and significant influence. It can be concluded that the quality of the system has a greater influence on usage. This shows that the quality of the system in the OSS RBA application is very important for the government to evaluate the interest of business actors to register their business through the application. Social quality greatly influences a person's ability to use the internet, therefore, the government needs to disseminate information about using the OSS RBA application to support the quality of information that is easily accepted by business actors. Furthermore, use also has a positive and significant impact on the public value net benefit with the category of user types, those are MSEs and non-MSEs business actors as a novelty in this study.

Keywords: information quality, system quality, service quality, social quality use, public value net benefit

Judul Disertasi : ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI
PENGUNAAN APLIKASI PERIZINAN
BERUSAHA *ONLINE SINGLE*
SUBMISSION (OSS) RISK BASED
APPROACH (RBA) DI INDONESIA

Nama Mahasiswa : YOPITA

Nomor Pokok Mahasiswa : 1731041002

Program Studi : Program Doktor Ilmu Ekonomi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI

Komisi Pembimbing

Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si. Promotor
NIP. 196109041987031011

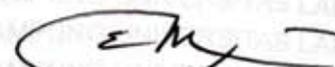


(.....)



Dr. Marselina, S.E., M.P.M.
NIP. 196707101990032001

Co Promotor



(.....)

Mengetahui

Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi



Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.
NIP. 196109041987031011

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
(Penguji Internal - Dekan FEB Universitas Lampung)

Sekretaris : Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.
(Ketua Pembimbing - Ketua PDIE FEB Universitas Lampung)

Penguji Komisi Pembimbing : Dr. Marselina, S.E., M.P.M.
(Anggota Komisi Pembimbing)

Penguji Komisi Pembimbing Luar : Dr. Agrianti Komalasari, S.E., M.Si., Akt.
(Wakil Dekan II FEB Universitas Lampung)

Prof. Dr. Mahrinasari, S.E., M.Sc.
(Anggota Penguji Luar Komisi - Internal)

: Dr. Ayi Ahadiat, S.E., M.B.A.
(Anggota Penguji Luar Komisi - Internal)

: Prof. Dr. Mohd. Shahril Bin Ahmad Razimi
(Anggota Penguji Luar Komisi - Eksternal)

2. PIA Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



Dr. Agrianti Komalasari, S.E., M.Si., Akt., CA., CMA.
NIP. 197008011995122001

3. Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.
NIP. 196403261989021001

4. Tanggal Lulus Ujian Disertasi: 16 Mei 2023

RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Diri

Nama : YOPITA
Tempat, Tanggal Lahir : Gisting, 10 Juli 1982
Jenis Kelamin : Perempuan
Status Pernikahan : Menikah
No. HP/Telp : 082281901522
Alamat e-mail : mamaazely@gmail.com
Alamat : Jl. SMK Negeri I Talang Padang, Kab. Tanggamus



II. Riwayat Pendidikan

TAHUN	PENDIDIKAN	NAMA SEKOLAH/ PERGURUAN TINGGI
1988-1994	SD	SD Muhammadiyah Gisting
1995-1997	SMP	SMP Muhammadiyah Gisting
1998-2000	SMU	SMU Negeri 10 Bandar Lampung
2001-2003	S1 Ekonomi Islam	Sekolah Tinggi Ilmu Syariah (STIS) Yogyakarta
2015-2017	S2 Ekonomi	Universitas Saburai
2017-2023	S3 Ilmu Ekonomi	Universitas Lampung

III. Riwayat Pekerjaan

JABATAN	INSTITUSI	TAHUN
<i>Customer Service</i>	PT. BPR Syariah Tanggamus	2004-2007
<i>Teller</i>	PT. BPR Syariah Tanggamus	2007-2008
<i>Accounting</i>	PT. BPR Syariah Tanggamus	2008-2009
Kepala Bagian Operasional	PT. BPR Syariah Tanggamus	2009-2013
Kepala Bagian Pembiayaan/Kredit	PT. BPR Syariah Tanggamus	2013-2014
Kepala Sub Bagian Akuntansi Belanja	Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Tanggamus	2020-Sekarang

Tahun	Judul Buku	Penerbit
2022	Sistem Aplikasi Perizinan Berusaha Pada Instansi Pemerintah Indonesia	CV. LADUNY ALIFATAMA ISBN : 978-623-489-053-2
2022	The role of effective public e-services and online single submission in enhancing public value net benefits: a case of the indonesian public-sector non-profit organizations.	International Journal Of eBusiness and eGovernment Studies, 14, 3, 473-492 (Q3) ISSN: 2146-0744 Doi: 10.34109/ijebeg.202214123

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah yang Maha Besar atas Rahmat dan KaruniaNya yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan karya disertasi dengan judul “Anteseden dan Konsekuensi Penggunaan Aplikasi Perizinan Berusaha *Online Single Submission (OSS) Risk Based Approach (RBA)* di Indonesia” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Doktor pada Program Doktor Ilmu Ekonomi pada Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa tanpa kuasa Allah yang diiringi dengan usaha kerja keras, doa serta bantuan dan dukungan dari berbagai pihak tidak akan dapat menyelesaikan karya disertasi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Nairobi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam penulisan disertasi.
2. Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi sekaligus Ketua Promotor yang telah memberikan doa dan dukungan dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan disertasi ini.
3. Dr. Marselina, S.E., M.PM., selaku Co-Promotor yang telah memberikan doa dan dukungan dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan disertasi ini.
4. Prof. Dr. Mahrinasari, S.E., M.Sc., selaku Penguji Internal yang telah berkenan untuk memberikan banyak ilmu pengetahuan pemasaran dan saran kepada penulis dalam penyempurnaan disertasi ini menjadi layak.
5. Dr. Ayi Ahadiat, S.E., M.B.A., selaku Penguji Internal penulis yang selalu senantiasa memberikan arahan dan semangat dalam memperbaiki disertasi agar menjadi disertasi yang layak.
6. Prof. Dr. Moh. Shahril Bin Ahmad Razimi., selaku Penguji Eksternal yang telah berkenan untuk memberikan banyak ilmu pengetahuan pemasaran dan saran kepada penulis dalam penyempurnaan disertasi ini menjadi layak.
7. Hj. Dewi Handajani, S.E., MM., selaku Bupati Tanggamus yang telah memberikan dukungan penulis dalam menyelesaikan disertasi ini.

8. Ir. Suaidi., MM selaku Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Tanggamus yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan disertasi ini.
9. Yudhi Alfadri, S.H., MM selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan disertasi ini.
10. Terimakasih kepada Suami, anak-anak dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan selama penyelesaian penulisan disertasi.
11. Terima kasih pelaku usaha dari Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Jawa Barat, Provinsi Kalimantan Selatan, Provinsi Sumatra Barat, Provinsi Maluku dan Provinsi Sulawesi Barat yang telah berkenan meluangkan waktu dan menjadi responden penelitian.
12. Terima kasih kepada staf Program Doktoral Ilmu Ekonomi yang telah banyak membantu penulis dalam kegiatan akademik penulis selama menjadi mahasiswa program tersebut.
13. Terima kasih kepada rekan-rekan seperjuangan atas doa, dukungan dan motivasi dalam meraih gelar doktoral.

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini

Nama : Yopita

NPM : 1731041002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi

Judul Disertasi: Anteseden dan Konsekuensi Penggunaan Aplikasi Perizinan Berusaha *Online Single Submission (OSS) Risk Based Approach (RBA)* di Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian/disertasi serta sumber informasi atau data adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Semua sumber data dan informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir penelitian/disertasi ini.
2. Menyerahkan sepenuhnya hasil penelitian saya dalam bentuk hardcopy dan softcopy untuk dipublikasikan kepada media cetak ataupun elektronik pada program studi Doktoral Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Tidak akan menuntut ataupun mengganti rugi dalam bentuk apapun atas segala sesuatu yang dilakukan oleh Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung terhadap hasil penelitian/disertasi saya.
4. Apabila dikemudian hari ternyata penulisan disertasi ini merupakan hasil plagiat/penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi hukum yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 16 Mei 2023

ernyataan,

Yopita

DAFTAR ISI

COVER.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
SURAT PERNYATAAN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	25
1.3 Tujuan Penelitian.....	26
1.4 Keaslian dan Kebaruan Penelitian.....	26
1.5 Kontribusi Penelitian.....	27
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	29
2.1 Konsep <i>Information System Success (ISS)</i>	29
2.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	37
2.3 Kualitas Informasi.....	40
2.4 Kualitas Sistem.....	41
2.5 Kualitas Layanan.....	42
2.6 Kualitas Sosial.....	43
2.7 Penggunaan.....	44
2.8 <i>Public Value Net Benefit</i>	45
2.9 Jenis Pelaku Usaha.....	46
2.10 Pengembangan Hipotesis.....	48

2.10.1	Perbedaan pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Aplikasi <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i> (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK.....	48
2.10.2	Perbedaan pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan Aplikasi <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i> (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK.....	50
2.10.3	Perbedaan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Aplikasi <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i> (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK.....	52
2.10.4	Perbedaan pengaruh Kualitas Sosial terhadap Penggunaan Aplikasi <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i> (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK.....	54
2.10.5	Perbedaan pengaruh Penggunaan Aplikasi <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i> (OSS RBA) terhadap <i>Public Value Net Benefit</i> bagi UMK dan Non-UMK	56
BAB III METODE PENELITIAN		59
3.1	Desain Penelitian.....	59
3.2	Populasi dan Sampel.....	59
3.3	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	62
3.4	Metode Analisis Data	66
3.4.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	66
3.4.2	Model Pengujian Hipotesis	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		72
4.1	Pengumpulan Data dan Karakteristik Responden.....	72
4.2	Hasil Penelitian	74
4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	74
4.2.2	Hasil Uji Normalitas	75
4.2.3	Hasil Uji Beda	76
4.2.4	Hasil Pengujian Kecocokan Model.....	78
4.2.5	Hasil Pengujian Hipotesis	79
4.3	Pembahasan.....	85
4.3.1	Perbedaan Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Aplikasi <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i> (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK.....	85
4.3.2	Perbedaan Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i> (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK	90

4.3.3	Perbedaan Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i> (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK	97
4.3.4	Perbedaan Pengaruh Kualitas Sosial terhadap Penggunaan <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i> (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK	101
4.3.5	Perbedaan Pengaruh Penggunaan aplikasi <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i> (OSS RBA) terhadap <i>Public Value Net Benefit</i>	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		111
5.1	Simpulan	111
5.2	Saran	114
5.2.1	Saran bagi Pelaku Usaha	114
5.2.2	Saran bagi Pemerintah	115
5.2.3	Saran bagi Peneliti Selanjutnya	116
DAFTAR PUSTAKA.....		118

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Realisasi Investasi Penanaman Modal dalam Negeri Tingkat Provinsi	8
Tabel 2. Jumlah Pelaku UMK Tingkat Provinsi	9
Tabel 3. Populasi Data NIB Tahun 2020	59
Tabel 4. Sampel Penelitian.....	61
Tabel 5. Sebaran Sampel Penelitian	62
Tabel 6. Definisi dan Pengukuran Variabel	62
Tabel 7. Uji Kecocokan Model Struktural	71
Tabel 8. Karakteristik Responden	72
Tabel 9. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	74
Tabel 10. Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 11. Uji t Independen.....	77
Tabel 12. Uji Sampel Independen	77
Tabel 13. Hasil Pengujian Kecocokan Model.....	78
Tabel 14. Hasil Pengujian Hipotesis (Overall).....	80
Tabel 15. Hasil Uji Kecocokan Model (UMK).....	81
Tabel 16. Hasil Uji Kecocokan Model (Non-UMK).....	83
Tabel 17. Perbedaan Tiga Model Struktural	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Mosel Sterrenberg dan Keating (2016).....	24
Gambar 2. Model Delone dan Mclean (1992).....	30
Gambar 3. Model Delone dan Mclean (2003).....	31
Gambar 4. Model e-Government Success Scott et al. (2016).....	35
Gambar 5. Model Sterrenberg dan Keating (2016).....	37
Gambar 6. Model Technology Acceptance Model (TAM).....	38
Gambar 7. Kerangka Penelitian.....	58
Gambar 8. Hasil Model Struktural (Overall).....	79
Gambar 9. Hasil Model Struktural (Pelaku UMK).....	82
Gambar 10. Hasil Model Struktural (Pelaku Usaha Non-UMK).....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	143
Lampiran 2. Hasil Tanggapan Responden Keseluruhan.....	148
Lampiran 3. Hasil Uji Normalitas	158
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	159
Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis.....	166
Lampiran 6. Alur Peneribatan Perizinan melalui OSS	175
Lampiran 7. Hasil FGD.....	181
Lampiran 8. Hasil Pemetaan Artikel	186

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era digital ditandai dengan revolusi industri 4.0 dan telah merubah cara konvensional menjadi lebih pada pemanfaatan digitalisasi dan otomasi. Terjadinya revolusi juga telah merubah sebagian perusahaan maupun organisasi dari berbagai industri dan bidang beralih pada layanan berbasis elektronik yang menggunakan internet sebagai media pendukungnya. Layanan berbasis teknologi telah membentuk sarana baru bagi organisasi untuk berkomunikasi dengan masyarakat (Raza *et al.*, 2020). Kondisi ini membuat organisasi pada sektor publik mengharuskan beradaptasi pada revolusi layanan publik yang sangat besar untuk menerapkan sistem layanan elektronik.

Butt *et al.* (2019) menyatakan bahwa pengelolaan layanan publik dengan penerapan teknologi informasi merupakan fenomena yang muncul di negara berkembang, dan konsep layanan elektronik telah menarik perhatian publik dalam dekade terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi telah membentuk media interaksi antara orang dan penyedia layanan, sehingga organisasi pemerintah menjadi penting pada layanan elektronik. Oleh karena itu, Pemerintah Indonesia mulai meninggalkan cara konvensional dan beralih pada layanan elektronik terutama dalam memberikan pelayanan pada masyarakat untuk memberikan iklim kondusif bagi masuknya investasi ke daerah-daerah.

Indonesia menjadi satu dari 190 negara yang disurvei oleh Bank Dunia terkait memberikan kemudahan berusaha (Santoso, 2020). Hasilnya menunjukkan bahwa Indonesia menempati urutan ke-73. Menurut penilaian Bank Dunia bahwa dari 10 topik yang dinilai, Indonesia memiliki ketertinggalan ada pada lima topik. Kelima tersebut adalah Memulai Usaha, Perizinan Konstruksi, Pendaftaran Properti, Perdagangan Lintas Batas, dan Penegakan Hukum terhadap Kontrak.

Peringkat ini menunjukkan bahwa pelayanan berbisnis di Indonesia jauh tertinggal dari negara-negara lain di Asia Tenggara, khususnya Singapura, Malaysia, dan Thailand. Ketiga negara tetangga ini masuk dalam daftar 30 besar negara dengan peringkat Kemudahan Berusaha tertinggi di dunia. Sementara, Brunei Darussalam dan Vietnam sedikit lebih terdepan dibanding Indonesia.

Ketertinggalan tersebut tak lepas dari urusan perizinan yang berbelit dan tumpang tindih, serta aturan ketenagakerjaan yang terlalu mengekang pertumbuhan usaha. Aspek-aspek inilah yang seharusnya menjadi perhatian pemerintah jika ingin bersaing dengan negara-negara lain di Asia Tenggara. Perubahan birokrasi secara besar-besaran, termasuk memangkas tahapan dan syarat perizinan yang tak jelas manfaatnya sehingga diperlukan untuk mempercepat gerak dan memperluas ruang perkembangan bisnis. Oleh karena itu, hal ini menunjukkan bahwa pemerintah belum melakukan reformasi bisnis yang berarti untuk menciptakan iklim bisnis yang menggoda bagi para investor.

Sejak survei Bank Dunia periode 2016/2017 hingga yang terbaru atau 2018/2019, pengurusan izin konstruksi di Indonesia masih memakan waktu yang lama, yaitu rata-rata 200 hari. Prosedur yang diharuskan pun masih panjang. Dalam laporan terbarunya, Bank Dunia menyebut dibutuhkan rata-rata 18 prosedur untuk mengurus izin pembangunan di Indonesia. Di dua periode sebelumnya, prosedur ini hanya mampu ditekan sedikit menjadi 17. Tak heran, dalam hal perizinan konstruksi, Indonesia bahkan tak menembus posisi 100 besar. Dalam periode terbaru ini, peringkat perizinan konstruksi Indonesia berada di 112.

Proses yang rumit dalam membuka usaha di Indonesia ini berimbas pada laju pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Meski stabil di kisaran 5 persen, pertumbuhan ekonomi Indonesia kalah melesat dibanding perekonomian tetangga Thailand dan Vietnam, yang sama-sama dikategorikan sebagai negara dengan pendapatan menengah. Dalam tiga tahun terakhir atau 2015-2018, laju pertumbuhan ekonomi Indonesia cenderung lambat di angka 1.9 persen dibandingkan Thailand dan Vietnam yang dapat mencetak capaian masing-masing 32.2 persen dan 6 persen.

Thailand dan Vietnam sendiri menjadi dua dari lima besar negara dengan pelayanan berbisnis terbaik di kawasan Asia Tenggara. Periode 2017/2018,

Singapura kembali duduk di posisi ke-2 sehingga untuk tiga tahun berturut-turut, negara Merlion ini memimpin tak hanya di kawasan Asia Tenggara tapi juga di dunia. Malaysia naik dari posisi 15 ke 12 dan begitu pun Thailand, yang melompat dari 27 ke 21. Sementara, Brunei Darussalam dan Vietnam masing-masing merosot ke posisi 66 dan 70 dari sebelumnya 55 dan 69. Meski begitu, Malaysia paling terdepan di Asia Tenggara dalam mereformasi alur izin pembangunan hingga Negeri Jiran ini dinilai pantas berada di peringkat ke-2 dunia pada indikator perizinan konstruksi. Dalam laporan *Doing Business* 2020, Bank Dunia mencatat bahwa saat ini terdapat rata-rata 9 prosedur dengan 41 hari pengurusan untuk mendapatkan izin konstruksi. Hal ini tentu merupakan sebuah perbaikan dari 11 prosedur dan 54 hari pengurusan di survei 2017/2018. Sedangkan di periode sebelumnya, perolehan izin mendirikan konstruksi membutuhkan 14 prosedur dengan lama pemrosesan 78 hari.

Salah satu layanan elektronik yang dilaksanakan adalah layanan perizinan berbasis sistem perizinan elektronik yang bertujuan untuk memudahkan pengurusan perizinan. Hal ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai pelaku usaha agar lebih antusias dalam mengurus perizinan. Dengan demikian, dengan semakin banyaknya pelaku usaha yang mengurus izin, maka akan semakin mudah juga upaya pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, pemerintah pusat memandang perlu menerapkan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (Kominfo, 2018). Oleh karena itu, pemerintah pusat dalam percepatan perizinan berusaha dan mewujudkan kemudahan berusaha membentuk aplikasi *Online Single Submission* (OSS) sebagai layanan elektronik yang berlandaskan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 dan Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2019 sebagai salah satu bentuk penyederhanaan pengurusan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik. Sistem *Online Single Submission* (OSS) hadir sebagai cara kerja baru dalam reformasi layanan perizinan usaha di Indonesia.

Reformasi perizinan dinilai menjadi pintu masuk untuk meyakinkan investor bahwa modal yang ditanam akan tumbuh pada lingkungan yang kondusif.

Panjangnya birokrasi dan prosedur perizinan menjadi salah satu pertimbangan para pelaku usaha untuk berinvestasi di Indonesia. Selain itu, pengurusan perizinan terkendala karena ada hambatan utama dari investasi di Indonesia yaitu rumitnya birokrasi pengurusan perizinan dan kecenderungan perizinan yang koruptif (Christiawan, 2021). Oleh karena itu, pemerintah merasa perlu untuk memangkas birokrasi perizinan di Indonesia dengan melahirkan *Online Single Submission* (OSS).

Pengurusan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) adalah bentuk inovasi pelayanan pemerintah untuk publik dan diharapkan dapat digunakan untuk mendorong investasi, sehingga cara memproses perizinan yang terdahulu (sebelum terintegrasi) sudah tidak berlaku lagi. Layanan *Online Single Submission* (OSS) memiliki perbedaan dengan layanan sistem perizinan sebelumnya dimana sebelum adanya perizinan dengan *Online Single Submission* (OSS), pelaku usaha selaku pemohon izin memenuhi syarat-syarat terlebih dahulu baru mendapatkan izin usaha, sebaliknya melalui *Online Single Submission* (OSS) pelaku usaha dapat memperoleh izin usaha terlebih dahulu baru melengkapi syarat-syarat perizinan.

Perizinan di Indonesia merupakan bagian dari pelayanan sektor publik yang memiliki kendala utama yakni persoalan panjangnya pengurusan birokrasi perizinan yang berdampak pada jumlah investasi di Indonesia. Keputusan untuk berinvestasi dari investor akan sangat bergantung pada tingkat kemudahan berusaha. Berdasarkan laporan Bank Dunia berjudul *Doing Business 2020* menunjukkan bahwa Indonesia tidak mampu meraih posisi lima besar negara dengan kemudahan berusaha di kawasan Asia Tenggara. Meskipun Indonesia disebut menjadi salah kekuatan ekonomi paling besar secara pendapatan domestik bruto (PDB) di Asia Tenggara, namun perekonomiannya tumbuh lebih lambat dibanding negara-negara tetangganya.

Penerapan perizinan berusaha mengalami perubahan dengan lahirnya Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 dari sistem perizinan dengan proses perizinan kegiatan berusaha menjadi sistem perizinan berbasis resiko OSS RBA (*Risk Based Approach*). Hal ini berarti terjadi migrasi data dari OSS yang sebelumnya versi 1.1 ke OSS berbasis resiko OSS RBA (*Risk Based Approach*)

yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Adapun kategori pelaku usaha pada OSS RBA (*Risk Based Approach*) terdiri dari kategori UMK dan non UMK. UMK merupakan usaha milik warga negara Indonesia, baik perorangan maupun badan usaha, dengan modal usaha paling banyak Rp 5 miliar (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha). Penetapan risiko berdasarkan kategori UMK adalah Kegiatan Usaha dengan tingkat Risiko Rendah, Pelaku Usaha wajib mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB) yang merupakan Identitas Pelaku Usaha sekaligus legalitas untuk melaksanakan kegiatan usaha dan juga berlaku sebagai SNI (Standar Nasional Indonesia).

Sementara non UMK adalah merupakan usaha milik warga negara Indonesia, baik perorangan maupun badan usaha, dengan modal usaha diatas Rp 5 miliar (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha). Penetapan risiko berdasarkan kategori non UMK adalah :

1. Kegiatan Usaha dengan tingkat Risiko Menengah Rendah, Pelaku Usaha wajib memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Sertifikat Standar. Sertifikat Standar sebagaimana dimaksud merupakan legalitas untuk melaksanakan kegiatan usaha dalam bentuk persyaratan pelaku usaha untuk memenuhi standar usaha dalam rangka melakukan kegiatan usaha yang diberikan melalui sistem OSS.
2. Kegiatan Usaha dengan tingkat Risiko Menengah Tinggi, Pelaku Usaha wajib memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Sertifikat Standar. NIB dan Sertifikat Standar merupakan Perizinan Berusaha bagi Pelaku Usaha untuk melakukan kegiatan operasional dan/atau komersial kegiatan usaha.
3. Kegiatan Usaha dengan tingkat Risiko Tinggi, pada bagian ini Pelaku Usaha wajib memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin. Persyaratan untuk penerbitan Izin, pemenuhan persyaratan termasuk Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup dan NIB sekaligus Izin sebagai perizinan berusaha berlaku untuk tahap operasional dan komersial.

Diferensiasi ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa semakin tinggi tingkatan risiko suatu jenis usaha, maka semakin banyak persyaratan keamanan

yang harus dipenuhi agar tidak mendistorsi kualitas lingkungan, ekonomi, dan sosial yang ada. Derajat bahaya tersebut diukur dengan memperhatikan penilaian tingkat bahaya, potensi terjadinya bahaya tingkat risiko dan peringkat skala usaha kegiatan usaha. OSS RBA juga memberikan kemudahan dan kepastian kepada pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK).

Peran UMK sangat besar untuk pertumbuhan perekonomian Indonesia, dengan jumlahnya mencapai 99% dari keseluruhan unit usaha. Kontribusi UMK terhadap PDB juga mencapai 60,5%, dan terhadap penyerapan tenaga kerja adalah 96,9% dari total penyerapan tenaga kerja nasional. Sebelumnya, kondisi UMK lokal sempat menurun pada dua tahun pertama pandemi Covid-19 yakni di tahun 2020-2021. Berdasarkan survei dari UNDP dan LPEM UI yang melibatkan 1.180 responden para pelaku UMK diperoleh hasil bahwa pada masa itu lebih dari 48% UMK mengalami masalah bahan baku, 77% pendapatannya menurun, 88% UMK mengalami penurunan permintaan produk, dan bahkan 97% UMK mengalami penurunan nilai aset.

Dalam penelitian ini, terdapat tiga isu yang akan menjabarkan permasalahan pada latar belakang yaitu isu kontekstual sebagai isu yang menguraikan fenomena empiris tentang penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) berbasis layanan elektronik di Indonesia; isu konseptual sebagai isu yang menguraikan teori dan mengkonfirmasi hasil empiris yang berimbas pada isu metodologikal; dan isu metodologikal sebagai isu yang menguraikan aspek operasional variabel, sampel, dan teknik *sampling*.

Ditinjau dari isu kontekstual, pembangunan ekonomi membutuhkan penambahan modal (kapital) investasi. Salah satu sumber investasi modal di daerah adalah penanaman modal ke daerah. Pada tahun 2017, Kementerian Koperasi dan UKM melansir data olahan BPS yang menunjukkan bahwa adanya penambahan jumlah pengusaha dari sebelumnya 1,6% menjadi 3,1% dari jumlah populasi. Terlebih dengan perkembangan digital yang semakin pesat, peluang berbisnispun semakin besar dengan terbukanya akses untuk mencapai target pasar. Namun, meningkatnya pertumbuhan angka pengusaha di Indonesia tidak diimbangi dengan meningkatnya pengurusan legalitas usaha. Berdasarkan data

Tabel 2 dari Kementerian Koperasi dan UMK setelah disandingkan dengan pelaku usaha UMK yang telah memiliki NIB terdapat selisih angka jumlah pelaku usaha, dimana selisih angka tersebut adalah pelaku usaha yang belum mendaftarkan legalitas usahanya. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan layanan kemudahan berinvestasi di Indonesia Kementerian Investasi telah memberlakukan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission-OSS*). Hal ini didukung Peraturan Presiden No. 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha dan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) adalah bentuk inovasi pelayanan pemerintah untuk publik dan diharapkan dapat digunakan untuk mendorong investasi, sehingga cara memproses perizinan yang terdahulu (sebelum terintegrasi) sudah tidak berlaku lagi. Ombudsman RI (2019) menyampaikan bahwa terdapat sejumlah kendala dalam layanan elektronik aplikasi *Online Single Submission* (OSS) yang berkaitan dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu dinas tersebut belum mengetahui cara untuk mendata jumlah seluruh investasi yang masuk di suatu daerah. Hal tersebut dikarenakan dalam aplikasi *Online Single Submission* (OSS) masih menyatu dengan seluruh data perizinan dan penanaman modal yang ada. Kemudian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku pihak yang memiliki tanggung jawab untuk mendata jumlah investasi daerah terkait komitmen antara pemohon dengan Pemerintah Daerah mengaku kesulitan untuk mendata pemohon mana saja yang berkewajiban untuk membuat komitmen. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa pemohon atau pelaku usaha tidak patuh yang tidak mengurus komitmen dimaksud. Selain itu, dalam aplikasi *Online Single Submission* (OSS) kategori pelaku usaha belum terpisah antara yang memiliki komitmen dan yang tidak memiliki komitmen, sehingga menjadi celah bagi pemohon tidak patuh dalam mengklasifikasikan usahanya sebagai usaha kecil yang tidak memerlukan komitmen. Berdasarkan PP 24 Tahun 2018 komitmen adalah pernyataan dari pelaku usaha untuk memenuhi persyaratan izin usaha dan atau izin komersial atau operasional. Pelaku usaha yang

telah mendapatkan izin usaha melalui OSS tetap harus memenuhi komitmen terlebih dahulu untuk bisa mendapatkan izin operasional dan/atau komersial. Bagi pelaku usaha yang memerlukan prasarana untuk melakukan kegiatan usaha tapi belum menguasai prasarananya maka bentuk pemenuhan komitmennya adalah izin lokasi, izin lokasi perairan, izin lingkungan dan atau IMB (Izin Mendirikan Bangunan). Selain itu, ada pula izin operasional dan/atau izin komersial yang berdasarkan komitmen yakni standar, sertifikat, dan/atau lisensi, dan/atau pendaftaran barang dan jasa (Pasal 39 PP No.24/2018). Misalnya untuk usaha restoran, setelah mendapatkan izin usaha maka komitmen untuk izin operasionalnya salah satunya adalah sertifikat laik *hygiene*. (www.dpmpstsp.bulelengkab.go.id, 2019)

Sejak diluncurkannya *Online Single Submission* (OSS) pada tahun 2018 menunjukkan terjadinya kenaikan realisasi investasi penanaman modal dalam negeri dari tahun 2018 sampai tahun 2020 sebesar 79,46%. Meskipun, pandemi COVID-19 memberikan dampak negatif pada faktor ekonomi yang dirasakan oleh berbagai pihak, baik di Indonesia maupun di kancah internasional. Namun, menurut data di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat Kementerian Investasi, angka tertinggi pengajuan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) datang dari pelaku UMK dengan persentase mencapai 60% tahun 2020. Ini membuktikan bahwa ada potensi besar pertumbuhan UMK meskipun di tengah masa pandemi. Adapun data realisasi investasi Penanaman Modal Dalam Negeri tingkat provinsi sebagai berikut.

Tabel 1. Realisasi Investasi Penanaman Modal dalam Negeri Tingkat Provinsi

Provinsi	Realisasi Investasi Penanaman Modal Dalam Negeri Menurut Provinsi (Investasi) (Milyar Rupiah)		
	2018	2019	2020
ACEH	970,0	3 606,9	8 241,1
SUMATERA UTARA	8 371,8	19 749,0	18 189,5
SUMATERA BARAT	2 309,4	3 026,6	3 106,2
RIAU	9 056,4	26 292,2	34 117,8
JAMBI	2 876,5	4 437,4	3 511,7
SUMATERA SELATAN	9 519,8	16 921,1	15 824,5
BENGKULU	4 902,8	5 458,1	5 399,2
LAMPUNG	12 314,7	2 428,9	7 120,5
KEP. BANGKA BELITUNG	3 112,9	2 915,2	1 863,8
KEP. RIAU	4 386,0	5 656,4	14 249,0
DKI JAKARTA	49 097,4	62 094,8	42 954,7
JAWA BARAT	42 278,2	49 284,2	51 400,5
JAWA TENGAH	27 474,9	18 654,7	30 606,1

Provinsi	Realisasi Investasi Penanaman Modal Dalam Negeri Menurut Provinsi (Investasi) (Milyar Rupiah)		
	2018	2019	2020
DI YOGYAKARTA	6 131,7	6 298,8	2 683,4
JAWA TIMUR	33 333,1	45 452,7	55 660,6
BANTEN	18 637,6	20 708,4	31 145,7
BALI	1 548,8	7 393,2	5 432,7
NUSA TENGGARA BARAT	4 135,1	3 519,0	6 582,4
NUSA TENGGARA TIMUR	4 246,1	3 752,6	3 028,5
KALIMANTAN BARAT	6 591,4	7 699,1	9 256,5
KALIMANTAN TENGAH	13 091,6	8 591,9	3 710,0
KALIMANTAN SELATAN	9 975,2	10 061,0	4 286,3
KALIMANTAN TIMUR	25 942,0	21 952,0	25 934,0
KALIMANTAN UTARA	1 356,8	4 400,9	2 235,2
SULAWESI UTARA	4 320,1	8 259,6	3 005,6
SULAWESI TENGAH	8 488,9	4 438,8	5 261,3
SULAWESI SELATAN	3 275,9	5 672,6	9 142,0
SULAWESI TENGGARA	1 603,4	3 827,1	2 865,7
GORONTALO	2 666,8	844,4	683,6
SULAWESI BARAT	3 144,2	1 187,2	252,9
MALUKU	1 013,5	283,2	474,8
MALUKU UTARA	2 276,3	682,7	662,1
PAPUA BARAT	50,9	380,2	1 925,4
PAPUA	104,6	567,7	2 722,2
INDONESIA	328 604,9	386 498,4	413 535,5

Sumber : BPS (2021)

Dengan berjalannya waktu perkembangan UMK di Indonesia pada tahun 2020 telah mengalami peningkatan jumlah pelaku usaha dimana dampaknya terlihat pada masa Pandemi Covid-19 dengan pertumbuhan usaha secara digitalisasi. Oleh karena itu, Pemerintah terus melakukan sejumlah langkah agar UMK tetap bertahan dan melakukan transaksi usaha secara digital di tengah kondisi pandemi Covid-19. Lebih lanjut, upaya pemerintah dalam peningkatan realisasi usaha dimasa pandemi melalui beberapa langkah yaitu 1) pemerintah mengalokasikan Rp 161,2 triliun atau 21% dari alokasi program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) terhadap dukungan UMK dan korporasi, dan 2) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan Perlindungan dan Pemberdayaan UMK, pemerintah memberikan kemudahan perizinan usaha melalui OSS (Kristianus, 2021). Berikut ini jumlah UMK, dan jumlah pelaku usaha UMK yang telah terdaftar pada Kementerian Koperasi dan UMK dan Kementerian Investasi tahun 2021 sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Pelaku UMK Tingkat Provinsi

Nama Provinsi	Jumlah Pelaku UMK *) Kementerian	Jumlah Pelaku UMK Yang Telah Memiliki	Persentase %
---------------	-------------------------------------	------------------------------------------	--------------

	Koperasi, UMKM	NIB *) Kementerian Investasi	
Aceh	81.728	21.234	25,98
Sumatra Utara	418.078	53.07	12,69
Sumatra Barat	140.784	17.966	12,76
Riau	170.733	33.842	19,82
Jambi	79.008	13.238	16,76
Sumatra Selatan	209.08	19.043	9,11
Bengkulu	51.56	8.659	16,79
Lampung	150.791	20.895	13,86
Kepulauan Bangka Belitung	41.252	7.277	17,64
Kepulauan Riau	112.599	21.677	19,25
Dki Jakarta	1.061.988	166.358	15,66
Jawa Barat	1.062.843	200.548	18,87
Jawa Tengah	425.982	112.021	26,30
Di Yogyakarta	78.632	18.912	24,05
Jawa Timur	7.559.088	153.267	2,03
Banten	422.369	67.11	15,89
Bali	123.258	32.538	26,40
Nusa Tenggara Barat	86.334	11.889	13,77
Nusa Tenggara Timur	4.736	9.229	19,49
Kalimantan Barat	86.125	22.164	25,73
Kalimantan Tengah	5.355	10.231	19,11
Kalimantan Selatan	121.544	16.403	13,50
Kalimantan Timur	186.293	29.437	15,80
Kalimantan Utara	21.580	5.411	0,03
Sulawesi Utara	113.146	8.194	7,24
Sulawesi Tengah	51.654	8.719	16,88
Sulawesi Selatan	177.336	2.576	14,53
Sulawesi Tenggara	76.394	11.826	15,48
Gorontalo	29.105	4.609	15,84
Sulawesi Barat	9.370	3.331	0,04
Maluku	43.864	3.977	9,07
Maluku Utara	30.166	406	13,46
Papua	32.694	5.949	18,20
Papu Barat	24.076	5.522	22,94
JUMLAH	13.352.509	1.154.366	8,65

Sumber :Kementerian Koperasi, UMKM dan Kementerian Investasi (2021)

Berdasarkan data pengguna OSS Kementian Investasi tahun 2021 dan data pelaku usaha UMK yang terdaftar pada Kementerian Koperasi dan UMK bahwa pelaku usaha yang telah mendaftarkan usahanya dan memiliki NIB hanya sebesar

8,65%. Hal ini menandakan terdapat pelaku usaha UMK yang belum mendaftarkan atau mengurus legalisasi usahanya melalui OSS RBA. Sementara itu, UMK merupakan salah satu penggerak pemulihan ekonomi. Kurangnya sosialisasi mengenai pembuatan izin usaha melalui OSS adalah salah satu faktor penyebab banyak pelaku UMK khususnya Industri rumahan yang belum tergerak untuk mendaftarkan usahanya, hal ini dikarenakan pelaku usaha belum memahami cara menggunakan OSS (Maulana, 2019)

Pertumbuhan jumlah pelaku usaha tertinggi adalah provinsi Bali sebesar 26,40%. Pemerintah Provinsi Bali berkomitmen untuk memberikan dukungan kepada industri kreatif khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah terutama melalui dukungan regulasi seperti UU Gubernur No. 79/2018 dan UU Gubernur No. 99/2018 yang ditujukan untuk mendukung penggunaan dan konsumsi produk lokal Bali. Selain itu, saat terjadi pandemi pemerintah telah mempermudah proses perizinan dan perizinan investasi di Bali guna mendongkrak perekonomian. (www.baliprov.go.id, 2020)

Perbandingan jumlah pelaku usaha UMK yang sudah memiliki NIB Provinsi Jawa Tengah mencapai 26,30%. Dalam mendorong tumbuhnya industri pada masa pandemi Covid-19, Salah satu langkah yang dilakukan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah adalah memberikan kemudahan akses perizinan bagi industri dan pelaku UMK. Kemudahan akses perizinan, akan merangsang pelaku UMK dan industri, untuk tumbuh dan berkembang. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tidak mempersulit proses perizinan mendirikan atau mengembangkan industri di wilayah setempat, serta memberikan pelayanan yang mudah dan cepat agar para investor tertarik berinvestasi (Nugroho, 2022)

Perbandingan jumlah pelaku usaha terhadap izin yang dimiliki pengusaha UMK Pemprov Aceh mencapai 25,98%. Pengurusan perizinan di Aceh memang masih terdapat kendala, meskipun saat ini pemerintah memberikan kemudahan bagi para pelaku usaha lewat sistem *online single submission (OSS Risk Based Approach (RBA))*, tetapi masih banyak masyarakat yang awam terhadap aplikasi perizinan ini (Fahmi, 2021). Dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Banda Aceh melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menyediakan petugas

pemandu layanan aplikasi perizinan online pada *front office* Mal Pelayanan Publik (MPP). Dengan adanya petugas pemandu layanan ini, dapat membantu UMK serta pelaku usaha lainnya dalam mengembangkan bisnisnya di Kota Banda Aceh (www.diskominfo.bandaacehkota, 2021).

Kemudian, Kementerian Koperasi dan UKM (2021) menyatakan bahwa Non-UMK sebanyak 5.637 unit, dibandingkan dengan jumlah Non-UMK yang telah memiliki NIB sebesar 4.835. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha Non-UMK belum mendaftarkan usaha mereka. Berdasarkan hasil implementasi OSS RBA yang dilakukan oleh Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) (2021) di daerah menyatakan bahwa pengetahuan dan kemampuan mengakses OSS RBA masih berada pada level yang berbeda-beda. Pelaku usaha mengakui bahwa informasi yang diperoleh masih sangat terbatas dan diperoleh secara mandiri dan/atau mengikuti sosialisasi yang masih sangat terbatas baik dari sisi frekuensi maupun kedalaman informasi. Sementara pada sisi regulasi, pelaku usaha juga belum memahami terkait turunan-turunan UU Cipta kerja (Abdila, 2019).

Lebih lanjut, pelaku usaha mengakui bahwa sejak tahun 2021 informasi yang diperoleh secara mandiri dan/atau mengikuti sosialisasi yang masih sangat terbatas baik dari sisi frekuensi maupun kedalaman informasi (KPPOD, 2021). Kurangnya pemahaman berdampak pada proses pelayanan perizinan mencerminkan kualitas informasi yang lemah/rendah terkait penerbitan perizinan berusaha pada aplikasi OSS RBA. Dari segi teknis masih banyak pelaku usaha yang melakukan kesalahan, misalnya dalam memilih usaha yang masuk kedalam kategori UMK dan non UMK. Selain itu, kesalahan dalam memilih izin atas jenis usaha, padahal aturan mengenai perbedaan tersebut telah terbit, yakni Peraturan Badan Pusat Statistik tahun 2020 tentang Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) Implikasinya yakni ketidakpastian pelaksanaan kegiatan usaha serta berpotensi terkena sanksi oleh pemerintah daerah (pencabutan izin hingga larangan usaha) (KPPOD, 2021).

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD, 2021) menunjukkan bahwa dari lima kota studi, hanya tiga daerah (Medan, DKI Jakarta, dan Surabaya) yang telah memiliki Rencana

Detail Tata Ruang Digital (RDTR Digital). Dalam rezim OSS berbasis resiko, RDTR merupakan syarat wajib untuk proses perizinan. Hal tersebut jelas diatur dalam PP No. 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang. Pemerintah daerah wajib mengintegrasikan RDTR ke dalam sistem OSS Berbasis Risiko dalam bentuk digital. Permasalahan yang muncul bahwa belum semua daerah memiliki RDTR digital. Contohnya Kota Balikpapan dan Makassar merupakan daerah yang belum memiliki RDTR digital dikarenakan RDTR yang dimiliki masih sangat terbatas dan belum lengkap. Pada tataran implementasi di daerah pelaksanaan paradigma perizinan masih terjadi disharmoni regulasi serta belum memadainya standarisasi nasional berupa NSPK (Norma, Standar, Prosedur, Kriteria) pada level tata laksana perizinan di daerah. Masalah ini tentu berimplikasi pada inefektivitas pelaksanaan sistem OSS RBA (KPPOD, 2021).

Pelaku usaha juga kurang memiliki pemahaman dan informasi yang berdampak pada proses pelayanan perizinan. Dari segi teknis terdapat pelaku usaha melakukan kesalahan, misalnya dalam memilih usaha yang masuk kedalam kategori UMK dan non UMK. Oleh karena itu, pelaku usaha membutuhkan pendampingan dan sosialisasi yang intens terkait migrasi OSS versi 1.1 ke OSS RBA untuk mempercepat integrasi layanan perizinan, agar menjadi lebih sederhana, cepat, dan murah. Selain itu, penguatan infrastruktur internet untuk mendukung kegiatan berusaha di daerah oleh pemerintah daerah sangat dibutuhkan guna mendorong efisiensi proses berusaha dan meminimalisir potensi pungutan liar dan korupsi (KPPOD, 2021). Infrastruktur ini mengacu pada organisasi dan berbagai bagian konfigurasi dari jaringan komputer individu sampai pada *router*, kabel, *wireless access point*, *switch*, *backbone*, *network protocol*, dan *network access methodologies* yang mendukung pembangunan internet pada daerah-daerah di Indonesia (<https://www.tus.co.id/index.php/portfolio-2/hardware-software-jaringan>).

Dalam pelaksanaannya kualitas sistem OSS belum terintegrasi menyeluruh antara sistem perizinan kementerian dan lembaga, serta database perizinan yang belum terklasifikasi dengan jelas (Mahardika, 2019). Adanya kendala tersebut membuat pemerintah melakukan pembaharuan terhadap sistem OSS dengan menghadirkan sistem *Online Single Submission-Risk Based*

Approach (OSS-RBA). Sistem OSS-RBA berlaku berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 terkait Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dimana mencabut peraturan sebelumnya dan merupakan penerapan dari Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 terkait Cipta Kerja. Penerapan suatu kebijakan baru tidak lepas dari adanya kendala-kendala yang menghambat efektivitas dan kualitas pelayanan. Hery Susanto selaku anggota Ombudsman mengatakan masih banyak daerah yang mengeluhkan sistem OSS RBA terbaru ini karena ketidaksiapan dan ketidakpahaman dalam penerapannya (Widyaning, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi pada aplikasi OSS RBA masih memiliki kelemahan dalam hal penggunaan yang mengakibatkan para pelaku usaha enggan mendaftarkan usaha mereka. Di sisi lain, kualitas layanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sangat terbatas terkait dalam pendampingan pelaku usaha untuk mendaftarkan perizinan usaha.

Kualitas layanan perlu ditingkatkan oleh para pemangku kebijakan dan terutama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang memiliki akses secara langsung terhadap pelaku usaha. Dikarenakan faktor pendidikan dari pelaku usaha yang rendah mengakibatkan mereka kesulitan mengakses aplikasi OSS RBA. Selanjutnya, informasi yang didapatkan dari pelaku usaha mengungkapkan bahwa *call center* yang tersedia pada aplikasi sangat sulit dihubungi ketika pelaku usaha mengetahui cara untuk mengakses aplikasi OSS RBA.

Ditinjau dari isu konseptual, teknologi informasi telah memainkan peran penting bagi sebagian besar organisasi baik di sektor publik maupun swasta (Ractham *et al.*, 2010). Instansi pemerintah terutama didorong untuk mengadopsi teknologi informasi untuk pengoperasian manajemen *e-government* yang didefinisikan sebagai manajemen dengan memanfaatkan berbagai protokol teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan secara elektronik bagi warga negara dan sektor bisnis atau untuk personel dari berbagai sektor pemerintah dan lembaga. Fenomena ini telah menghasilkan kemudahan transparansi, dan fleksibilitas bagi administrasi dan layanan publik untuk

memberikan layanan yang lebih efisien dan efektif ke semua sektor (Akbulut-Bailey, 2011; Altameem *et al.*, 2006; Fang, 2002).

Kecanggihan teknologi sangat membantu pemerintah dalam meningkatkan layanan dan membangun kepercayaan antara pemerintah dan bisnis, dan antara pegawai pemerintah dan masyarakat umum (Prybutok *et al.*, 2008). Beberapa penelitian tentang *e-government* telah digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur keberhasilan sistem *e-government* (Wang dan Liao, 2008; Gupta dan Jana, 2003). Sejumlah studi telah mengadopsi model keberhasilan sistem informasi yang diperbarui untuk menilai sistem informasi yang berbeda (Carmen *et al.*, 2015; Balaban *et al.*, 2013; Garcia-Smith dan Effken, 2013; Eom *et al.*, 2012; Hassanzadeh *et al.*, 2012; Wang dan Liao, 2008; Almutairi dan Subramanian, 2005). Namun, Torres *et al.* (2005) mengatakan masih sedikit penelitian yang mengetahui keberhasilan sistem situs publik. Artinya belum banyak penelitian yang mengadopsi tentang keberhasilan informasi sistem sehingga penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk memperkaya literatur dan mengetahui faktor-faktor yang berperan dalam keberhasilan informasi sistem.

Beberapa peneliti juga telah memasukkan beberapa faktor untuk mengukur keberhasilan sistem informasi dengan konstruksi seperti pengaruh sosial (Al-Debei *et al.*, 2013; Yang *et al.*, 2010), kualitas informasi (Wang dan Lin, 2011), kualitas sistem (Wang dan Lin, 2011), kualitas fungsi (Wang dan Lin, 2011), psikologi sosial (Gonzales dan Hancock, 2011). Penelitian selanjutnya perlu menjelaskan atau mengukur tingkat penerimaan teknologi internet tertentu dengan berbagai faktor lainnya (Gonzales dan Hancock, 2011; Wang dan Lin, 2011; Yang *et al.*, 2010). Dengan demikian, studi penerimaan teknologi masa depan harus mempertimbangkan bagaimana faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi penggunaan teknologi (Davis *et al.*, 1989).

Delone dan McLean (2016) menyatakan bahwa penggunaan sebagai anteseden bagi *overall quality* yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil riset Aldholay *et al.* (2018); Wang dan Liao (2008) bahwa *overall quality* memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Studi sebelumnya telah membuktikan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan dapat mempengaruhi faktor-faktor yang

terkait dengan keberhasilan sistem informasi (DeLone dan Mclean, 2004; DeLone dan McLean, 1992) seperti niat penggunaan dan penggunaan sistem informasi layanan penyedia layanan aplikasi (Lee *et al.*, 2007), blog (Wang dan Lin, 2011), komunitas virtual (Lin dan Lee, 2006), dan *Facebook* (Dong *et al.*, 2014). Wang dan Lin (2011) mengungkapkan bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada motif penggunaan (Wang *et al.*, 2009; Huang *et al.*, 2007; Nardi *et al.*, 2004), sementara beberapa penelitian lainnya dilakukan untuk mengeksplorasi potensi aplikasi layanan elektronik dalam berbagai disiplin ilmu.

DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kualitas informasi memainkan peran dominan dalam keberhasilan suatu sistem informasi. Shahzad *et al.* (2021); Seddon (1997); Venkatesh dan Davis (1996) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh pada persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Meskipun demikian, hasil riset yang telah dilakukan oleh Zuama *et al.* (2017); Kim *et al.* (2008) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan. Hal ini berarti temuan tentang kualitas informasi terhadap penggunaan belum konklusif.

Hussain *et al.* (2021) mengungkapkan bahwa kualitas informasi yang masih lemah pada manajer atau pemilik UMKM menyebabkan penggunaan sistem yang tidak berjalan dengan baik. Di sisi lain, kecanggihan teknologi sangat dibutuhkan beradaptasi dengan lingkup UMKM untuk mempertajam usaha mereka agar semakin diminati oleh banyak konsumen. Seringkali manajer atau pemilik UMKM menghadapi masalah dan hambatan terkait kemampuan dan keterampilan teknologi serta manajerial untuk melakukan banyak tugas di tempat kerja untuk mencapai tujuan organisasi (Dar *et al.*, 2017; Sherazi *et al.*, 2013). Meskipun demikian, studi Adivar *et al.* (2019) menemukan bahwa penggunaan teknologi dan seluler yang efektif telah meningkatkan kinerja manajer rantai pasokan pada *supply chain managemetn*. Dalam orientasi serupa, Kamboj dan Gupta (2020) menemukan bahwa pegawai yang menggunakan aplikasi ponsel pintar saat melakukan layanan yang berkaitan dengan perhotelan telah meningkatkan kinerjanya.

Kualitas informasi mengacu pada penilaian subjektif pengguna apakah karakteristik kualitas informasi memenuhi kebutuhan mereka sendiri dan

penggunaan yang dimaksudkan (Jiang *et al.*, 2021). Menurut Lee dan Min (2021) bahwa kualitas informasi mengacu pada tingkat nilai yang dirasakan oleh konsumen sehubungan dengan informasi. Studi Lebioda *et al.* (2019) juga menemukan bukti dampak positif penggunaan teknologi seluler terhadap kinerja yang dirasakan para pekerja. Menurut pendapat para ahli akan ada saatnya di mana tidak ada manusia/individu yang tidak memiliki ponsel, karena kegunaan ponsel dalam kehidupan individu (Yusuf *et al.*, 2020; Batool *et al.*, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi sangat penting untuk diketahui setiap individu dalam mendukung perkembangan zaman teknologi yang canggih.

Tren peningkatan pembelian ponsel di seluruh dunia telah menunjukkan bahwa pengguna ponsel cenderung beralih pada penggunaan transaksi non tunai seperti kartu kredit dan opsi pembayaran online ke *mobile banking*. Namun, Sharma dan Sharma (2019) menyatakan bahwa tantangan terletak pada mempertahankan dan menarik calon pengguna *m-banking* yang ada karena mereka mungkin menghadapi beberapa rintangan seperti spesifikasi teknis, munculnya merek yang bersaing, pendidikan konsumen, masalah keamanan dan sinkronisasi antara entitas yang memungkinkan, untuk beberapa nama. Terlepas dari kekhawatiran ini, semua pemangku kepentingan harus menyadari bahwa jutaan pengguna di seluruh dunia bergantung pada perangkat seluler canggih mereka. Oleh karena itu, penting untuk menjembatani kesenjangan untuk memfasilitasi dan meningkatkan penggunaan *m-payment* dengan *mobile banking* yang efisien dan efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Sharma (2019) berfokus pada *m-banking* dengan penentuan niat penggunaan individu dalam melakukan pembayaran parkir menggunakan pembayaran secara online. Namun, studi tersebut menunjukkan bahwa tingkat penggunaan sangat rendah dalam pelayanan *m-banking* di Omar. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu mengatasi alasan utama yang mempengaruhi perilaku pengguna dan mengintegrasikan tindakan strategis untuk memberikan kepuasan sehingga dapat mempromosikan penggunaan *mobile banking* lebih lanjut.

Dalam kasus *m-banking*, karena pelanggan tidak secara langsung memasuki sistem untuk mendapatkan layanan, maka kualitas sistem menjadi

“toko online” yang mengarah pada penggunaan perangkat (Gao dan Waechter, 2017). Kualitas sistem mengacu pada karakteristik sistem termasuk kemudahan penggunaan dan kemudahan pemahaman (Mtebe dan Raphael, 2018). Kualitas sistem mencerminkan kemudahan penggunaan, waktu respons, antarmuka pengguna, serta keandalan dan stabilitas (Sharma *et al.*, 2017; Zhou, 2013; Petter *et al.*, 2008; Wu dan Wang, 2006; DeLone dan McLean, 1992). Dengan tidak adanya fitur-fitur tersebut, pengguna dapat mencurigai kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan berkualitas karena dapat meningkatkan kesulitan mereka dalam menggunakan perangkat dan dapat menyebabkan kemungkinan penurunan niat pengguna untuk menggunakan perangkat seluler untuk *m-banking*.

Hong *et al.* (2002) mengungkapkan bahwa kualitas sistem berperan dalam meyakinkan pengguna. Hal ini didukung hasil riset yang dilakukan oleh Tyagi *et al.* (2022) menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Kualitas sistem umumnya diklasifikasikan ke dalam (1) dimensi terkait sistem dan (2) dimensi terkait tugas. Dimensi terkait sistem mengukur karakteristik yang tidak bervariasi di berbagai penggunaan dan tidak bergantung pada tugas, konteks, atau aplikasi, seperti aksesibilitas dan keandalan. Dimensi terkait tugas mengukur karakteristik yang bergantung pada tugas dan pengaturan tertentu, seperti fleksibilitas, waktu respons, dan integrasi (Nelson *et al.*, 2005). Namun, hasil penelitian yang dilakukan Ruth (2000) menunjukkan bahwa kualitas sistem pada internet belanja tidak memiliki pengaruh terhadap perilaku belanja internet. Uraian tersebut menunjukkan bahwa penelitian kualitas sistem terhadap perilaku penggunaan perlu diteliti lebih lanjut.

Kualitas layanan mengacu pada keseluruhan dukungan yang ditawarkan oleh penyedia layanan (DeLone dan McLean, 2003). Pitt *et al.* (1995) mengamati kelemahan dalam ukuran yang umum digunakan ukuran keberhasilan sistem informasi yang berfokus pada sistem daripada layanan yang disediakan oleh departemen sistem informasi. Sebagai tanggapan, DeLone dan McLean (2003) memasukkan kualitas layanan ke dalam model dan secara khusus menunjukkan bahwa untuk mengukur keberhasilan satu teknologi informasi, maka kualitas informasi atau kualitas sistem mungkin merupakan faktor yang sangat penting.

Akan tetapi, DeLone dan McLean (2003) juga berpendapat bahwa untuk faktor kualitas layanan sebagai faktor terpenting untuk mengukur keberhasilan keseluruhan sistem informasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Oppong *et al.* (2021); Hsu dan Lin (2015) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Di sisi lain, hasil penelitian yang dilakukan oleh Kim *et al.* (2008) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Dengan demikian, hasil temuan kualitas layanan terhadap penggunaan belum konklusif.

Penelitian tentang pemesanan hotel online, seperti halnya belanja online membutuhkan informasi yang tepat pada platform untuk membangun niat individu menggunakan platform online (Chi, 2018). Integritas informasi dan informasi produk dan layanan yang tepat menguntungkan calon pengguna (Jou dan Day, 2021). Para pengguna selalu mencari kualitas situs web dan kualitas layanan hotel. Studi oleh Salameh *et al.* (2022) menunjukkan bahwa pembentukan niat pengguna untuk menggunakan dan penggunaan *online hotel booking platforms* di antara responden Malaysia memberikan pengaruh positif. Namun, calon wisatawan suka melihat dan menggunakan ulasan online untuk menilai kualitas hotel. Kegunaan resensi dan volume resensi online juga memainkan peran penting dalam membentuk perilaku pengguna terhadap penggunaan platform buku online (Tussyadiah dan Park, 2018). Dalam kasus *online hotel booking platforms*, pengguna pemesanan hotel online harus mendapatkan informasi hotel yang lengkap dengan andal. Layanan terkait dan kualitas tingkat sistem *online hotel booking platforms* membantu membangun motivasi positif untuk menggunakan *online hotel booking platforms*. Selain itu, ulasan pengguna pemesanan hotel online yang ada dalam hal kegunaan dan kuantitas membantu memelihara penggunaan *online hotel booking platforms*. Uraian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas sosial dapat mempengaruhi seseorang dalam melakukan penggunaan sebuah aplikasi untuk membeli produk secara online.

Penelitian Groß (2016) menunjukkan keterbatasan tentang penggunaan *m-wallet* dimana konstruksi seperti kepuasan yang dirasakan dan rekomendasi ditinjau dalam konteks India. Merekomendasikan teknologi seperti *m-wallet*

menawarkan beberapa manfaat bagi perusahaan, karena penggunaan konsumen dapat meningkat dengan tekanan sosial, dan rekomendasi keluarga dan teman untuk memilih teknologi (Liébana-Cabanillas dan Lara-Rubio, 2017; Oliveira *et al.*, 2016; Xu dan Du, 2018). Turban *et al.* (2000) berpendapat bahwa pengguna akan menanyakan jejaring sosial mereka dan mempertimbangkan pendapat dari teman dan keluarga sebelum memilih teknologi untuk pembayaran. Hal ini menunjukkan kualitas sosial sering mempengaruhi niat individu dan berdampak tinggi pada sikap pengguna (Verkijika, 2018; Morosan dan DeFranco, 2016; Oliveira *et al.*, 2016). Kualitas sosial adalah apa yang konsumen rasakan tentang keyakinan orang lain, keluarga, dan teman untuk mengadopsi teknologi baru. Semua variabel ini menunjukkan signifikansi yang dikonfirmasi pada niat konsumen untuk menggunakan teknologi (Teo *et al.*, 2015; Yang *et al.*, 2015). Dengan demikian, kualitas sosial dapat berpengaruh terhadap penggunaan.

Model DeLone dan McLean menunjukkan kualitas sistem dan kualitas informasi yang mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya mempengaruhi dampak sistem pada pengguna individu dan organisasi (Landrum dan Prybutok, 2004). Penggunaan mengacu pada seberapa sering suatu sistem informasi digunakan. Namun, Seddon dan Kiew (1994) merekomendasikan untuk mengganti penggunaan dengan kegunaan dan menyatakan bahwa penggunaan hanya mempengaruhi kepuasan ketika penggunaan bersifat sukarela. Seddon dan Kiew (1996) menempatkan penggunaan di luar model keberhasilan sistem yang direvisi karena dianggap lebih merupakan karakteristik perilaku pengguna daripada ukuran keberhasilan sistem (Seddon, 1997). Dengan demikian, uraian di atas menunjukkan ada pertentangan terkait dengan penggunaan dari pemikiran yang berbeda oleh penelitian terdahulu.

DeLone dan McLean (2016) menyatakan penggunaan berkaitan dengan sejauh mana individu menggunakan sistem informasi dalam hal frekuensi, sifat dan durasi penggunaan. Kim *et al.* (2008) mengungkapkan bahwa dalam layanan pembelajaran online menunjukkan penggunaan aktual yang mencerminkan frekuensi dan durasi penggunaan. Kemudian, DeLone dan McLean (2016) mengungkapkan bahwa arahan terpenting saat penggunaan teknologi terkait

dengan kebutuhan untuk menilai dampak penggunaan sistem pada faktor keberhasilan sistem informasi.

Menurut studi Júnior *et al.* (2020) bahwa usaha kecil dan menengah (UKM) Brasil telah menggunakan teknologi untuk meningkatkan kinerja mereka dengan sistem manajemen pengetahuan mereka. Chau *et al.* (2020) mengungkapkan *mobile commerce* (m-commerce) dirasakan sangat menguntungkan bagi usaha kecil dan menengah (UKM) Vietnam karena aspek manfaat yang dirasakan, kompatibilitas, keamanan, kesiapan organisasi, inovasi, pelanggan tekanan, dukungan pemerintah, dan pengetahuan teknologi informasi dari para manajer. Di akhir penelitian, mereka merekomendasikan sarjana lain untuk memvalidasi studi mereka di negara berkembang untuk membuat perbandingan.

Kerja dan efektivitas karyawan adalah keuntungan besar yang merupakan modal organisasi. Misalnya, peningkatan kecerdasan emosional adalah keadaan yang diinginkan dalam organisasi (Munir dan Azam, 2017) yang juga dapat dilakukan dengan penggunaan teknologi ponsel dengan mengembangkan berbagai keterampilan kecerdasan emosional dalam bentuk aplikasi seluler. Para penemu teknologi mobile tidak mengukur pengaruh penemuannya terhadap pekerjaan (Hoeven *et al.*, 2016). Namun, penggunaan ponsel tersebut harus dalam nilai moral dan etika organisasi seperti yang dibahas oleh Mehmood *et al.* (2020) untuk menuai hasil positif bagi karyawan dan organisasi.

Perusahaan yang menggunakan sumber dayanya sendiri dengan cara yang paling efektif dan efisien selalu merupakan perusahaan yang menguntungkan (Queiroz *et al.*, 2020). Dalam lingkungan yang dinamis, kemampuan adaptif sangat penting. Kemampuan ini direfleksikan oleh UKM dengan cukup fleksibel untuk menciptakan perubahan dan mencapai tujuannya (Ensari dan Karabay, 2014; Blackford, 2003). Wang dan Ahmed (2007) menemukan bahwa fleksibilitas akan menuntut perubahan yang cepat dan cepat dalam praktik dan proses. Kemampuan ini membantu UKM untuk memberikan peluang pasar yang terus berkembang. Evolusi perangkat seluler dan teknologi seluler membantu meningkatkan kinerja UKM (Harwiki dan Malet, 2020). Dengan demikian, penggunaan teknologi dapat memberikan keuntungan pada perusahaan tersebut.

Scott *et al.* (2016) menyatakan bahwa lebih dari tiga dekade penelitian memberikan kontribusi terhadap pengetahuan yang menilai keberhasilan sistem informasi. Namun, pencarian untuk variabel dependen telah menghasilkan sedikit konsensus tentang ukuran yang tepat untuk keberhasilan sistem informasi (Sabherwal *et al.*, 2006), masalah terus-menerus atas validasi konstruk (Petter *et al.*, 2007; Seddon *et al.*, 1999) dan kecenderungan peneliti untuk menggunakan ukuran keberhasilan tunggal (Petter dan McLean, 2009). Meskipun demikian, kecanggihan teknologi media sosial telah berkontribusi pada perubahan paradigmatik dalam cara pengguna berinteraksi secara online dengan bisnis dan organisasi lain (Wattal *et al.*, 2010; Parameswaran dan Whinston, 2007). Misalnya dengan adanya teknologi web 2.0 memberikan pemerintah kesempatan yang belum pernah terjadi sebelumnya untuk menyediakan layanan yang lebih personal dan berpusat pada warga (Campbell *et al.*, 2014) dan melibatkan warga dalam partisipasi aktif dan demokratis (Peristeras *et al.*, 2009; Jaeger, 2005). Bentuk interaksi baru semacam itu memungkinkan penciptaan nilai bersama baik di sektor swasta maupun publik (Mancini, 2012; Hui dan Hayllar, 2010) dan dikenal sebagai *public value net benefit* (Scott *et al.*, 2016).

Petter *et al.* (2012) menyampaikan bahwa pada era “fokus pada pelanggan” baik organisasi dan perusahaan harus memiliki kemampuan untuk mempersonalisasi dan menyesuaikan pengalaman pengguna sistem berbasis internet mengarah pada berbagai persepsi nilai di antara kelompok pengguna dan individu. Evaluasi untuk variasi tersebut sangat penting, karena tidak hanya satu kelompok pemangku kepentingan yang melihat sistem sebagai sukses melainkan melihatnya juga sebagai kegagalan. Selanjutnya, Scott *et al.* (2016) menyatakan untuk melihat variasi tersebut pada keberhasilan sistem informasi untuk mencakup penggunaan fungsional dan transaksional pada layanan elektronik perlu untuk meneliti *public value net benefit*. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil implikasi riset oleh Sterrenberg dan Keating (2016) bahwa penelitian selanjutnya perlu untuk meneliti hubungan antara penggunaan terhadap *public value net benefit* yang merupakan salah satu kebaruan pada penelitian ini.

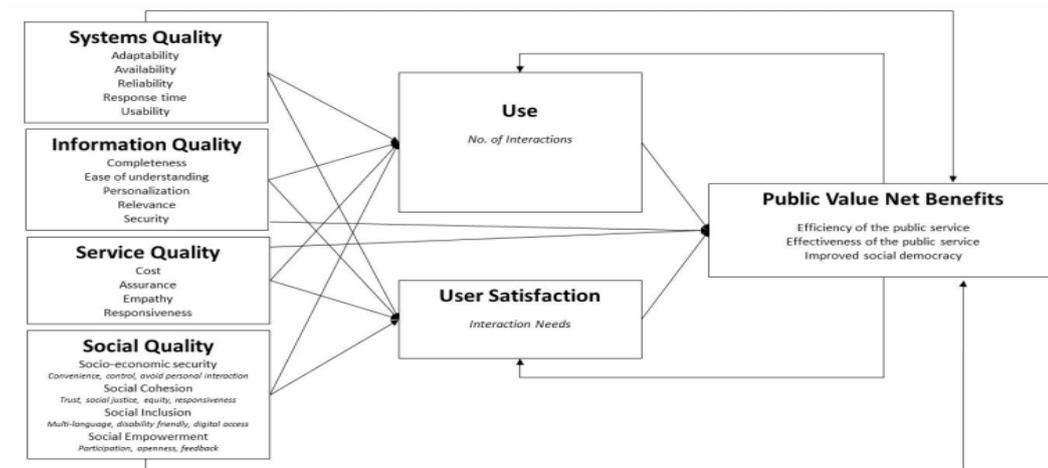
Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramírez-Correa *et al.* (2015) berimplikasi bahwa pada penelitian selanjutnya dapat memasukkan multisampel

pada hubungan yang terdapat pada model keberhasilan sistem informasi. Kemudian, Pour *et al.* (2021) menyatakan bahwa jenis pengguna atau *user type* dapat menjadi variabel dalam mendukung model DeLone dan Mclean dalam keberhasilan pembelajaran online. Penelitian Sterrenberg dan Keating (2016) menyarankan untuk memasukkan variabel moderator pada hubungan penggunaan terhadap *public value net benefit* untuk memperluas pengetahuan dan keberhasilan sistem informasi model DeLone dan Mclean. Dengan demikian, penelitian ini akan mengkaji jenis pelaku usaha sebagai jenis pengguna atau *user type* yang terdiri atas pelaku UMK dan pelaku Non-UMK untuk melihat perbedaan hubungan antara penggunaan terhadap *public value net benefit*.

Di tinjau dari isu metodologi, penelitian terkait dengan *online single submission* lebih banyak dikembangkan secara kualitatif (Dayantri, 2022; Marthalina & Khairina, 2022; Syarif, 2020), sedangkan secara kuantitatif hanya dilakukan oleh Kurniawan *et al.* (2020) (variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan, dan pengaruh organisasi), Putri (2020) (variabel budaya organisasi, teknologi informasi, dan kualitas sistem informasi akuntansi) dan Rosalinda *et al.* (2019) (variabel sistem informasi manajemen dan kepuasan pelanggan). Kemudian, riset ini berfokus pada pemanfaatan peran perbedaan pelaku usaha yang diukur dengan pelaku UMK dan Non-UMK sesuai dengan hasil implikasi riset Pour *et al.* (2021); Sterrenberg dan Keating (2016); Ramírez-Correa *et al.* (2015). Secara khusus, hasil studi mereka yang dilakukan secara kualitatif mengimplikasi bahwa perbedaan pengaruh penggunaan terhadap *net benefit* diduga sebagai akibat perbedaan jenis pengguna atau *user type*. Kemudian, penelitian ini memasukkan jenis pelaku usaha dilatar belakangi oleh implementasi OSS RBA yang masih memiliki tantangan pada aspek digitalisasi sehingga hal ini menyebabkan para pelaku usaha tidak mau untuk mendaftarkan NIB. KPPOD (2021) menguraikan tantangan tersebut berupa 1) Proses integrasi OSS RBA dan sistem pelayanan digital sektoral dan daerah masih jauh dari yang diharapkan, dan 2) Sistem OSS belum terklasifikasi berdasarkan jenis dokumen.

Penelitian ini mengadopsi model penelitian yang diusulkan oleh Sterrenberg dan Keating (2016). Namun, riset yang dikembangkan oleh Sterrenberg dan Keating (2016) masih berupa pemikiran dan belum menguji

hubungan antar variabel yang mengintegrasikan literatur terbaru tentang nilai publik dan keberhasilan sistem informasi. Perbedaan secara metodologi yang terdapat pada penelitian Sterrenberg dan Keating (2016) dengan penelitian saat ini terletak pada jenis penelitian yang dilakukan Sterrenberg dan Keating (2016) secara kualitatif dengan objek penelitian yaitu layanan *e-government* pada disabilitas yang berada di Australia. Sterrenberg dan Keating (2016) menyatakan Scott *et al.* (2016) mengusulkan adaptasi unik dan penting dari model 2003 mereka untuk konteks pemerintah. Dengan menggabungkan konsep dari penelitian administrasi publik dan *e-government*, mereka membangun sebuah model komprehensif dari ukuran *public value net benefit* dari perspektif warga negara. Mereka mengusulkan agar penggunaan nilai publik untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan peningkatan nilai sosial berdasarkan model DeLone dan McLean (2003) yang menciptakan model keberhasilan yang seimbang, disesuaikan untuk sektor publik.



Gambar 1. Model Sterrenberg dan Keating (2016)

Hasil penelitian Sterrenberg dan Keating (2016) menunjukkan bahwa mengukur keberhasilan dalam *e-government* membutuhkan konstruksi multidimensi untuk mencerminkan persepsi nilai manfaat bersih secara akurat. Selain itu, ini menunjukkan bahwa kesuksesan harus dipahami tidak hanya dalam hal efisiensi berbasis layanan tetapi juga harus mencerminkan dampak teknologi secara pribadi dan sosial. Temuan dari sampel survei utama menunjukkan bahwa warga merasakan lebih banyak nilai dalam manfaat seperti kepercayaan,

komunikasi, partisipasi, dan personalisasi, daripada variabel informasi dan kualitas sistem seperti manfaat kenyamanan dan penghematan waktu.

1.2 Perumusan Masalah

Memerhatikan inkonklusi yang terjadi pada variabel anteseden yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas sosial yang berimbas pada penggunaan sesuai dengan hasil studi sebelumnya (Yel *et al.*, 2020; Zuama *et al.*, 2017; Hsu dan Lin, 2015; Kim *et al.*, 2008; Wang dan Liao, 2008), serta gap kontekstual yaitu data pengguna OSS BKPM tahun 2020 dan data pelaku usaha UMKM yang terdaftar pada Kementerian Koperasi dan UMKM terdapat selisih angka yang cukup signifikan dengan data yang diterbitkan oleh BKPM. Hal ini menandakan masih banyak pelaku usaha UMKM yang belum mendaftarkan atau mengurus legalisasi usahanya melalui OSS. Kemudian, BKPM juga belum dapat merinci data jumlah OSS RBA dengan pelaku usaha risiko rendah dan pelaku usaha risiko tinggi. Selain itu, KPPOD (2021) menyampaikan banyak kendala-kendala yang terjadi terkait sistem informasi pada aplikasi OSS yang mengakibatkan banyak pelaku usaha tidak mendaftarkan usahanya.

Kendala yang terjadi pada pelaku usaha dalam melakukan pendaftaran legalisasi usaha mereka yaitu kategori pelaku usaha belum terpisah antara yang memiliki komitmen dan yang tidak memiliki komitmen, sehingga menjadi celah bagi pemohon tidak patuh dalam mengklasifikasikan usahanya sebagai usaha kecil yang tidak memerlukan komitmen. Pelaku usaha juga kurang memiliki pemahaman dan informasi yang berdampak pada proses pelayananan perizinan. Kurangnya sosialisasi mengenai pembuatan izin usaha melalui OSS. Banyak daerah yang mengeluhkan sistem OSS RBA terbaru ini karena ketidaksiapan dan ketidakpahaman dalam penerapannya. Maka perumusan masalah pada riset ini dibuat dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut.

- 1) Apakah kualitas informasi terhadap penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) memiliki perbedaan pengaruh bagi UMK dan Non-UMK?
- 2) Apakah kualitas sistem terhadap penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) memiliki perbedaan pengaruh bagi UMK dan Non-UMK?

- 3) Apakah kualitas layanan terhadap penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) memiliki perbedaan pengaruh bagi UMK dan Non-UMK?
- 4) Apakah kualitas sosial terhadap penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) memiliki perbedaan pengaruh bagi UMK dan Non-UMK?
- 5) Apakah penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) terhadap *public value net benefit* memiliki perbedaan pengaruh bagi UMK dan Non-UMK?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut.

- 1) Menguji secara empiris perbedaan pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) pada UMK dan Non-UMK.
- 2) Menguji secara empiris perbedaan pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) pada UMK dan Non-UMK.
- 3) Menguji secara empiris perbedaan pengaruh *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) pada UMK dan Non-UMK.
- 4) Menguji secara empiris perbedaan pengaruh kualitas sosial terhadap penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) pada UMK dan Non-UMK.
- 5) Menguji secara empiris perbedaan pengaruh penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) terhadap *public value net benefit* pada UMK dan Non-UMK.

1.4 Keaslian dan Kebaruan Penelitian

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang adalah penelitian sebelumnya melakukan penelitian kualitatif pada keberhasilan sistem informasi (Sterrenberg dan Keating, 2016). Nilai keaslian

dan kebaruan penelitian ini terdapat pada penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan mengadopsi model yang diusulkan oleh Sterrenberg dan Keating (2016) yaitu hubungan kualitas sosial yang diduga dapat memiliki pengaruh terhadap penggunaan dan berdampak pada *public value net benefit*. Pour *et al* (2021) mengimplikasi bahwa pengaruh penggunaan terhadap *net benefit* diduga sebagai akibat perbedaan jenis pengguna atau *user type* sehingga penelitian ini memasukkan jenis pelaku usaha untuk melihat perbedaan pada implementasi OSS RBA. Ramírez-Correa *et al* (2015) menyatakan bahwa pada penelitian selanjutnya perlu meneliti hubungan yang terdapat pada model keberhasilan sistem informasi. Kajian peran kategori pelaku usaha (UMK dan Non-UMK) memiliki perbedaan pengguna *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) pada *public value net benefit* di sektor publik non-profit sesuai dengan implikasi riset oleh Pour *et al*. (2021); Sterrenberg dan Keating (2016); Ramírez-Correa *et al*. (2015).

1.5 Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian yang dapat dihasilkan dari penelitian ini adalah :

1. Kontribusi Konseptual

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi para akademisi dan peneliti selanjutnya dalam melakukan riset berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dengan mengembangkan model keberhasilan *information system success* (ISS) dengan menggunakan teori *technology acceptance model* (TAM).

2. Kontribusi Kontekstual

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pratikal kepada pemerintah untuk dapat melakukan evaluasi dalam penggunaan dan pengembangan aplikasi perizinan elektronik *online single submission risk based approach* (OSS RBA) guna meningkatkan kualitas layanan, memberikan kemudahan dan manfaat terhadap penggunaan layanan online dalam penerbitan perizinan bagi pelaku usaha, baik kategori UMK ataupun non UMK.

3. Kontribusi Metodologikal

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif pada layanan perizinan berusaha elektronik *online single submission risk based approach* (OSS RBA) di Indonesia yang merupakan pengembangan konsep dari Sterrenberg and Keating (2016), dimana penelitian Sterrenberg and Keating (2016) merupakan penelitian kuantitatif pada layanan *e-government* untuk layanan disabilitas di Australia

BAB II

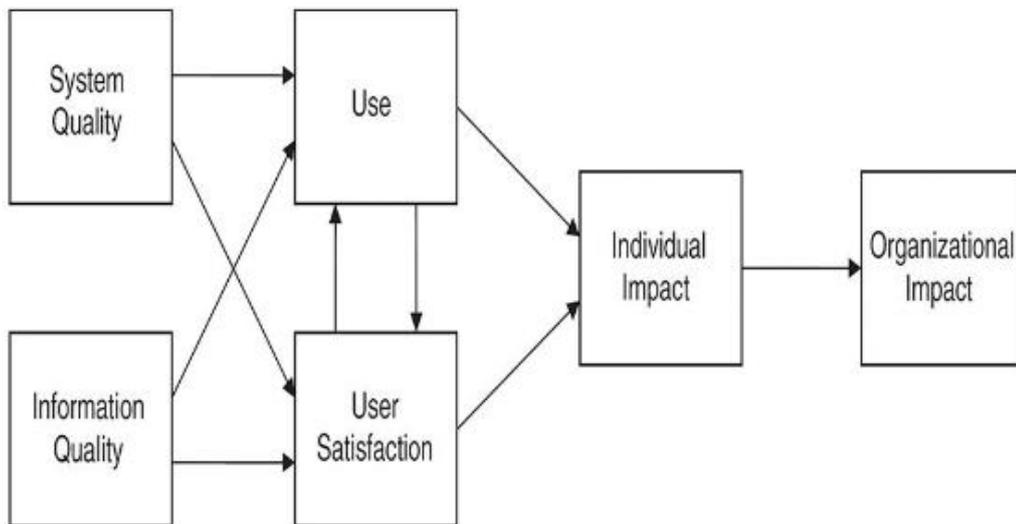
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Konsep *Information System Success* (ISS)

Konsep *information system success* (ISS) dilatar belakangi dan didukung oleh *technology acceptance model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989). Banyak penelitian telah dilakukan untuk memvalidasi TAM dan telah mengkonfirmasi hubungan antara *behavior intention* dan penggunaan sistem aktual (Yousafzai *et al.*, 2007). Kesuksesan sistem informasi (ISS) telah menarik minat penelitian dan praktik sistem informasi (IS) dan teknologi informasi (TI) selama beberapa dekade. Perspektif yang berbeda dari *Information System Success* (ISS) telah ditawarkan selama bertahun-tahun di mana studi sebelumnya cenderung menggunakan langkah-langkah yang relevan untuk konteks penelitian mereka, yang menghasilkan ukuran *Information System Success* (ISS) yang beragam dan terfragmentasi yang tidak dapat dengan mudah dibandingkan atau diuji ulang. Mengambil perspektif bahwa *Information System Success* (ISS) sangat penting sebagai variabel dependen yang diminati, DeLone dan McLean (1992)—DM1992 selanjutnya—mensintesis ukuran kesuksesan sebelumnya dan mengusulkan model *Information System Success* (ISS) dengan enam konstruksi. DM1992 telah diuji secara empiris dalam studi selanjutnya (Rai *et al.*, 2002; Seddon dan Kiew, 1996) dan banyak hubungan yang diusulkan telah menerima dukungan empiris yang luas. Mempertimbangkan perkembangan dan perubahan peran teknologi informasi, DeLone dan McLean (2003)—DM2003 selanjutnya—meninjau penelitian sejak DM1992 dan mengusulkan model *Information System Success* (ISS) yang diperbarui dengan enam konstruksi setelah revisi ke DM1992. DM2003 sejak itu telah diuji secara empiris dalam berbagai studi (Urbach *et al.*, 2010) dan mendapat banyak dukungan.

DM1992 merumuskan *Information System Success* (ISS) sebagai ukuran multidimensi dengan enam dimensi yaitu kualitas informasi (IQ), kualitas sistem

(SQ), kepuasan pengguna (AS), *system usage* (SU), dampak individu (II), dan dampak organisasi (OI), berdasarkan tinjauan ukuran keberhasilan yang ditemukan dalam literatur sebelumnya. Sebagaimana diuraikan oleh Rai *et al.* (2002); Seddon (1997); Seddon dan Kiew (1996), DM1992 menetapkan sembilan hubungan—empat hubungan menggambarkan efek kualitas pada penggunaan sistem dan kepuasan pengguna yaitu SQ→SU, SQ→US, IQ→SU, IQ→US; dua hubungan menunjukkan efek timbal balik antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna: SU→US, US→SU; dua hubungan berurusan dengan efek pada dampak individu: SU→II, US→II; dan hubungan terakhir antara dua jenis dampak: II→OI sebagai berikut.



Gambar 2. Model DeLone dan Mclean (1992)

Keterangan :

SQ = *System Quality*

IQ = *Information Quality*

SU = *System Usage*

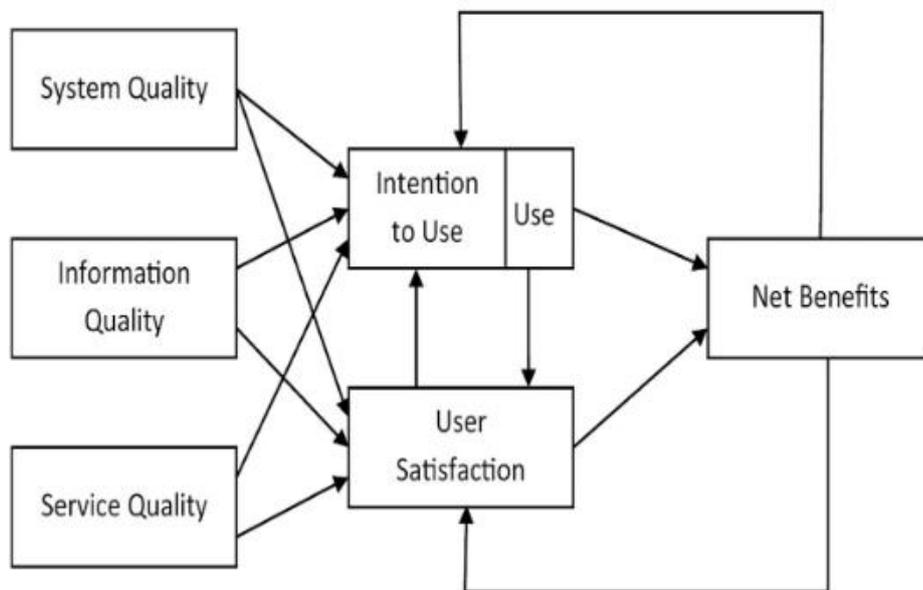
US = *Usage Satisfaction*

II = *Individual Impact*

OI = *Organizational Impact*

Kemudian, DM2003 memperbarui DM1992 dengan perubahan berikut: a) niat untuk menggunakan (IU) baru dimasukkan dalam model sebagai alternatif untuk penggunaan sistem jika diperlukan; b) kualitas layanan (RQ) baru diperkenalkan dalam model dan diusulkan untuk mempengaruhi penggunaan

sistem dan kepuasan pengguna; dan c) manfaat bersih (NB) diperkenalkan dalam model yang menggabungkan dimensi dampak individu dan dampak organisasi di DM1992. Dengan kata lain, DM2003 mengganti tiga hubungan yang ditemukan di DM1992—yaitu, $SU \rightarrow II$, $US \rightarrow II$, dan $II \rightarrow OI$ dengan dua hubungan: $SU \rightarrow NB$ dan $US \rightarrow NB$ tetapi dua hubungan baru ditambahkan: $RQ \rightarrow SU$ dan $RQ \rightarrow US$, menghasilkan sepuluh hubungan. DM2003 juga menyertakan dua efek umpan balik yang melibatkan NB, yaitu $NB \rightarrow SU$ dan $NB \rightarrow US$. Itu juga memposisikan IU sebagai alternatif untuk SU sesuai kebutuhan, menyiratkan bahwa $SQ \rightarrow IU$, $IQ \rightarrow IU$, $RQ \rightarrow IU$, $US \rightarrow IU$, $IU \rightarrow US$, $IU \rightarrow NB$, dan $NB \rightarrow IU$ dapat menggantikan hubungan terkait yang melibatkan SU. Adapun model DM2003 sebagai berikut.



Gambar 3. Model DeLone dan Mclean (2003)

Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa DM1992 dan DM2003 menggambarkan enam hubungan umum yaitu $SQ \rightarrow SU$, $IQ \rightarrow SU$, $SQ \rightarrow US$, $IQ \rightarrow US$, $US \rightarrow SU$, dan $SU \rightarrow US$ sedangkan hubungan yang tersisa melibatkan II dan OI (atau NB), RQ, dan IU unik untuk DM1992 atau DM2003. Perbedaan-perbedaan ini, bersama dengan variasi dalam konteks penelitian dari studi empiris, telah menimbulkan pertanyaan tentang: apa yang dimaksud dengan *Information System Success* (ISS), konstruksi dan hubungan mana yang sesuai, dan apa dampak *Information System Success* (ISS).

DM1992 dan DM2003 bukan satu-satunya model *Information System Success* (ISS) yang ditemukan dalam literatur sebelumnya. Pitt *et al.* (1995) mempresentasikan model *Information System Success* (ISS) yang merupakan adaptasi dari DM1992 yang juga memasukkan kualitas layanan sebagai efek penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Konstruk kualitas layanan dalam model *Information System Success* (ISS) dioperasionalkan menggunakan instrumen SERVQUAL setelah secara tegas memvalidasinya untuk konteks IS (Pitt *et al.*, 1995). Garrity dan Sanders (1998) mengusulkan model *Information System Success* (ISS) yang memiliki kemiripan dengan DM1992 tetapi berbeda dalam dua hal—kedua dimensi kualitas dalam DM1992 dihilangkan dan dimensi kepuasan pengguna diperluas untuk mencakup kepuasan dukungan tugas, kepuasan dukungan keputusan, kepuasan kualitas kehidupan kerja dan kepuasan antarmuka. Dari perspektif yang lebih luas yang mencakup implementasi IS, perilaku pengguna, dan kinerja, Larsen (2003) menggambarkan *Information System Success* (ISS) dengan persamaan dan perbedaan dengan DM1992 atau DM2003. Kesamaan termasuk dampak organisasi, dampak individu, kepuasan pengguna, penggunaan sistem, dan niat untuk menggunakan sedangkan perbedaan termasuk penerimaan, adaptasi, adopsi, dan inisiasi dan tidak adanya kualitas informasi dan kualitas sistem. Konsisten dengan pertumbuhan sistem e-commerce yang berkelanjutan, Lai (2014) mengganti kualitas layanan di DM2003 dengan kenyamanan layanan elektronik, yang kemudian dievaluasi menggunakan instrumen e-SERVCON.

Dalam proses memverifikasi dan memvalidasi model DM *Information System Success* (ISS), penelitian sebelumnya telah menguji secara empiris DM1992 dengan konstruksi dan hubungan yang dimodifikasi atau DM1992 yang ditentukan ulang dan bahkan diperluas dengan konstruksi dan hubungan lainnya. Misalnya Seddon dan Kiew (1996) memodifikasi DM1992 dengan mengganti penggunaan sistem dengan kegunaan dengan alasan bahwa kegunaan adalah ukuran keberhasilan yang berarti di seluruh konteks sukarela dan wajib, menghilangkan dampak individu dan dampak organisasi, dan memasukkan konstruksi baru yang mewakili pentingnya sistem. Temuan dalam Seddon dan Kiew (1996) digunakan sebagai dasar oleh Seddon (1997) untuk mengusulkan

model *Information System Success* (ISS) yang dispesifikasi ulang, dimana kegunaan yang dirasakan diposisikan sebagai ukuran keberhasilan sedangkan penggunaan sistem disusun kembali sebagai perilaku; penggunaan sistem dapat mengakibatkan konsekuensi individu, organisasi, dan masyarakat, yang tidak bisa baik atau buruk dan karenanya tidak dapat dilihat sebagai ukuran keberhasilan; dan manfaat bersih bagi individu, organisasi, dan masyarakat memengaruhi manfaat yang dirasakan dan kepuasan pengguna seiring dengan kualitas informasi dan kualitas sistem. Rai *et al.* (2002) menguji secara empiris model DM1992 dan Seddon (1997) dengan ketergantungan sistem alih-alih penggunaan sistem dan kegunaan yang dirasakan mewakili dampak individu. Selanjutnya, ketergantungan sistem dan kegunaan yang dirasakan diuji secara berbeda ketergantungan sistem mempengaruhi kegunaan yang dirasakan untuk uji DM1992 tetapi kegunaan yang dirasakan dan ketergantungan sistem tidak berhubungan satu sama lain untuk uji Seddon (1997). Berdasarkan kecocokan yang lebih rendah untuk model Seddon (1997), Rai *et al.* (2002) mengusulkan jalur korelasional antara kegunaan yang dirasakan dan penggunaan sistem dengan alasan bahwa kedua konstruksi dapat bekerja sama dan dipengaruhi oleh variabel asing yang sama, menghasilkan model Seddon yang telah diubah. Sabherwal *et al.* (2006) meneliti model Seddon yang diubah dalam Rai *et al.* (2002) sebagai bagian dari model penelitian yang lebih luas yang melibatkan faktor kontekstual dan terkait pengguna dan menemukan bahwa kualitas sistem memiliki efek langsung yang signifikan pada penggunaan sistem sementara manfaat yang dirasakan tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna.

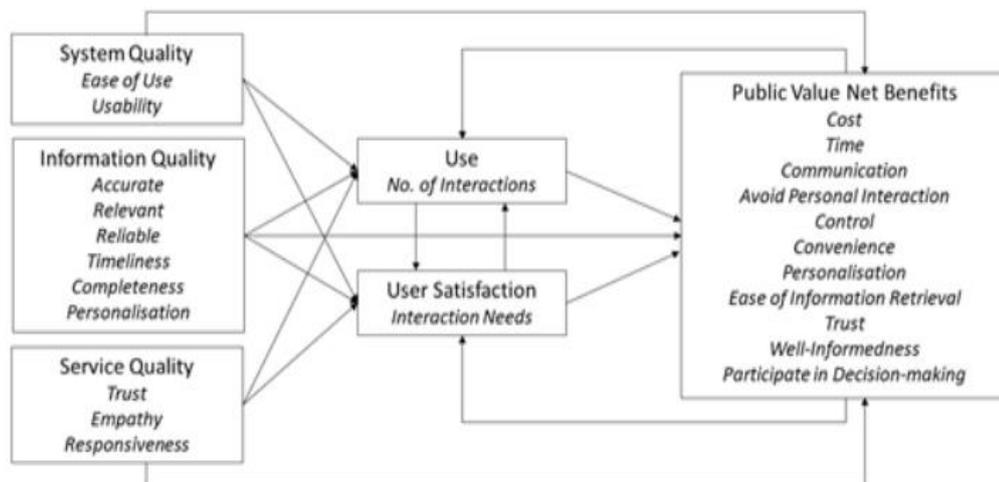
Penelitian sebelumnya telah memeriksa dimensi *Information System Success* (ISS) secara independen dari DM1992 atau DM2003. Fokus utama dari studi semacam itu bukanlah *Information System Success* (ISS), misalnya Deng *et al.* (2004) berfokus pada *self-efficacy* komputer, sementara Goodhue dan Thompson (1995) pada kesesuaian tugas-teknologi. Namun, studi tersebut mencakup konstruksi yang serupa dengan atau terkait dengan dimensi *Information System Success* (ISS) di DM1992 atau DM2003—misalnya Igbaria dan Guimaraes (1994) memeriksa kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan

penggunaan sistem, sementara Torkzadeh dan Doll (1999) memasukkan kepuasan pengguna, penggunaan sistem, dan kinerja.

Penggunaan sistem telah digunakan sebagai variabel dependen dalam banyak studi (Magni *et al.*, 2012; Zhang, 2010; Venkatesh dan Bala, 2008; Burton-Jones dan Hubona, 2005; Compeau *et al.*, 1999). Studi telah menggunakan berbagai ukuran ramping dan kaya untuk mewakili penggunaan sistem termasuk frekuensi penggunaan, luasnya penggunaan, tingkat penggunaan, dan penggunaan struktur yang dalam (Burton-Jones dan Straub, 2006).

Lebih lanjut, Wang dan Liao (2008) mempresentasikan salah satu dari sedikit studi tentang model keberhasilan IS dalam konteks pemerintahan. Studi mereka mengusulkan bahwa penggunaan sistem *e-government* sebagian besar bersifat sukarela dan penggunaan sistem adalah perilaku aktual, dan oleh karena itu dimensi 'penggunaan' adalah ukuran keberhasilan yang lebih tepat dalam konteks ini. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa keenam variabel dalam model DeLone dan McLean didukung, dengan manfaat bersih yang dirasakan manfaat bersih IS dianggap sebagai ukuran yang lebih dekat untuk keberhasilan *e-government* daripada lima ukuran lainnya.

Scott *et al.* (2016) mengusulkan adaptasi unik dan penting dari model 2003 mereka untuk konteks pemerintah. Dengan menggabungkan konsep dari penelitian administrasi publik dan *e-government*, mereka membangun sebuah model komprehensif dari ukuran manfaat bersih nilai publik dari perspektif warga negara. Mereka mengusulkan agar penggunaan nilai publik untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan peningkatan nilai sosial berdasarkan model DeLone dan McLean (2003) menciptakan model keberhasilan yang seimbang, disesuaikan untuk sektor publik sebagai berikut.



Gambar 4. Model e-Government Success Scott et al. (2016)

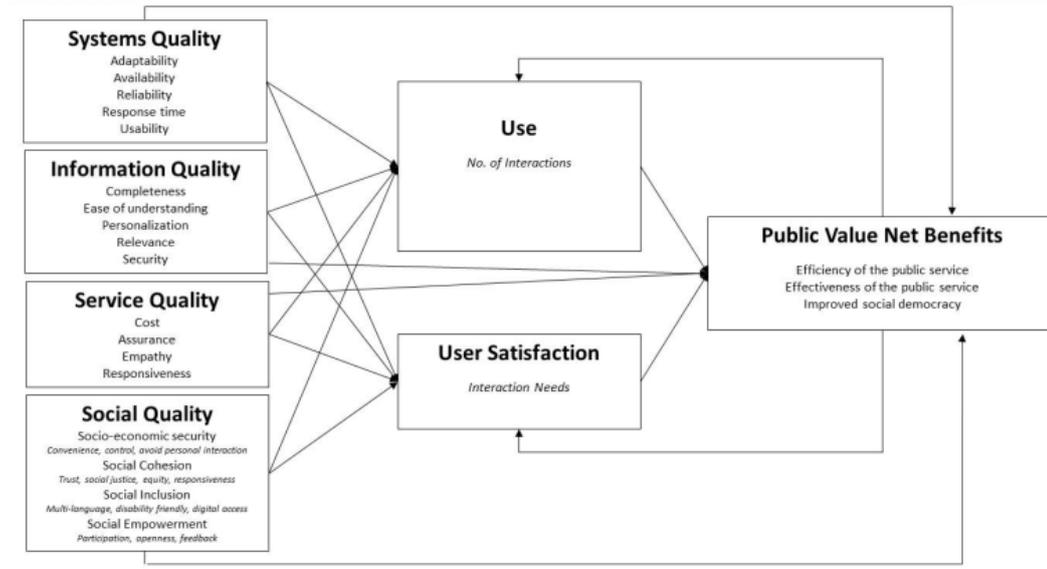
Membangun kesuksesan sistem informasi sebelumnya, dan khususnya, studi terbaru oleh Scott *et al.* (2016), kami mengusulkan revisi model ini di mana kualitas sosial dimodelkan sebagai variabel penting, terpisah dan anteseden untuk nilai publik. Dalam Scott *et al.* (2016) studi yang dibahas di atas, hasilnya menunjukkan bahwa pandangan warga negara tentang manfaat sosial yang tidak berwujud seperti kepercayaan dan daya tanggap, setidaknya sama pentingnya dengan keuntungan nyata seperti peningkatan efisiensi dan efektivitas sistem dan informasi. Ini menyiratkan bahwa perubahan dalam pandangan pentingnya hasil sosial diperlukan dalam kaitannya dengan pengukuran keberhasilan dalam *e-government*. Konsekuensinya adalah diperlukan pemahaman yang lebih canggih mengenai peran yang dimainkan teknologi dalam membawa hasil sosial dalam sektor publik dan dalam menentukan keberhasilan inisiatif *e-government*.

Studi Scott *et al.* (2016) memasukkan manfaat sosial dalam pengukuran nilai publik, kami menyarankan bahwa kualitas manfaat sosial yang diberikan sebenarnya mendahului nilai publik. Nilai Publik, seperti yang didefinisikan oleh Moore (1995), “membutuhkan keseimbangan antara efektivitas dan efisiensi dengan peningkatan nilai-nilai sosial dan demokrasi seperti partisipasi, keterlibatan, dan kepercayaan dalam pemerintahan”. Seperti yang diamati oleh Hill dan Sullivan (2006), nilai publik didorong oleh seperangkat nilai sosial dan ekonomi inti yang diperlukan untuk penilaian hasil dan proses dimana hasil akan disampaikan.

Kemudian, Sterrenberg dan Keating (2016) mengonseptualisasi kualitas manfaat sosial yang diperoleh (kualitas sosial) mengacu pada karya Phillips (2006) yang mengidentifikasi empat domain untuk pengukuran manfaat sosial yaitu (1) keamanan sosial-ekonomi memastikan orang memiliki sumber daya untuk mengatasi kehidupan sehari-hari (yaitu, kenyamanan, kontrol, dan interaksi pribadi); (2) kohesi sosial (yaitu perekat yang mengikat individu bersama dan menciptakan kepercayaan, daya tanggap, dan keterbukaan); (3) inklusi sosial (yaitu, sejauh mana orang merasa terintegrasi dalam institusi, organisasi, dan sistem sosial); dan (4) pemberdayaan sosial (yaitu, kemampuan untuk memanfaatkan peluang yang tersedia bagi mereka).

Ukuran kualitas sosial penting dalam konteks pemerintahan dan menekankan bidang kompleks faktor kondisional, konstitusional dan normatif. Ini termasuk, kohesi sosial, keamanan sosial-ekonomi, inklusi sosial, keamanan orang/manusia, pemberdayaan sosial, pengakuan sosial, kapasitas pribadi/manusia, daya tanggap sosial, dan keadilan sosial (kesetaraan), penilaian setara, solidaritas, dan martabat manusia. Gambar 5 berisi representasi untuk model penelitian yang diusulkan yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan.

Hubungan yang dihipotesiskan antara kepuasan warga (pengguna), penggunaan, manfaat bersih dan konstruksi kualitas didasarkan pada karya DeLone dan McLean (2003) ditambah penambahan variabel baru kualitas sosial. Ekspektasi adanya hubungan sebab akibat antara konstruk ini selanjutnya didasarkan pada penelitian empiris yang dilakukan oleh Petter, DeLone dan McLean (2008). Pengalaman pengguna yang positif secara logis akan mengarah pada kepuasan pengguna yang lebih besar dan peningkatan penggunaan dalam model dan akibatnya akan mengarah pada penciptaan manfaat bersih nilai publik. Nilai publik adalah fungsi dari biaya sumber daya yang dikeluarkan untuk menghasilkan layanan dan nilai yang diterima dari layanan.



Gambar 5. Model Sterrenberg dan Keating (2016)

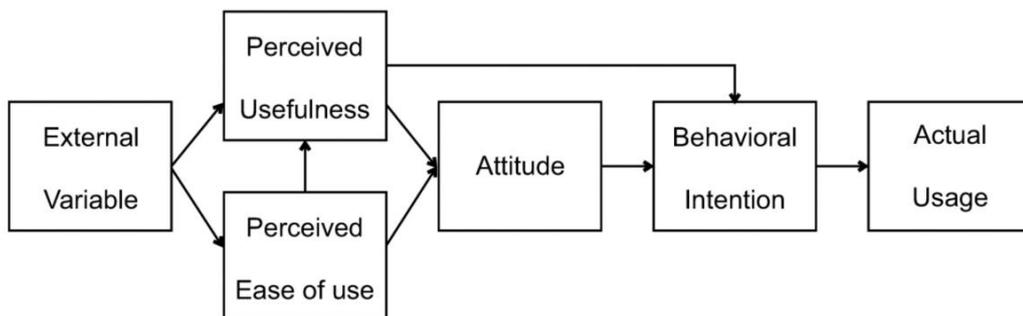
2.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Davis (1989) pertama kali memperkenalkan *technology acceptance model* (TAM) sebagai perpanjangan teoritis dari *theory of reasoned action* (TRA). *Theory of reasoned action* (TRA) yang dikenal dalam domain psikologi sosial dan menunjukkan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh niat individu untuk melakukan perilaku. Pada gilirannya, niat ini merupakan fungsi dari sikapnya terhadap perilaku dan norma subjektifnya. Sikap terhadap perilaku menggambarkan perasaan positif atau negatif terhadap perilaku tertentu, dan norma subjektif menilai tekanan sosial pada individu untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku.

Di samping beberapa model penerimaan teknologi lainnya (Venkatesh *et al.*, 2003), *technology acceptance model* (TAM; Davis, 1989) merupakan model yang berpengaruh untuk penjelasan dan prediksi perilaku pengguna sistem. *Technology acceptance model* (TAM) secara teoritis didasarkan pada *theory of reason action* (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975) merupakan model untuk prediksi penggunaan teknologi dan mengacu pada determinan relevansi untuk penerimaan teknologi. Penerapannya tidak terbatas pada domain tertentu dari interaksi manusia-komputer.

Menurut Kamal *et al.* (2020) bahwa pilihan seseorang untuk secara sukarela menerima teknologi baru dikenal sebagai penerimaan teknologi. Untuk

keberhasilan implementasi dan pemanfaatan teknologi, kemauan pengguna merupakan faktor penting. Selama beberapa dekade terakhir, para peneliti telah mengembangkan beberapa model untuk memahami atribut penerimaan teknologi di antara pengguna. Model-model ini telah diverifikasi beberapa kali untuk menentukan efektivitasnya untuk banyak aplikasi berbasis teknologi informasi. Namun, model penerimaan teknologi TAM oleh Davis sejauh ini merupakan dasar yang paling mapan dan substansial dari penerimaan teknologi. TAM yang berasal dari bidang sosiologi dan psikologi merupakan model yang paling sering digunakan dalam berbagai kajian penelitian (Alfadda dan Mahdi, 2021). Tujuan utama dari TAM adalah untuk meramalkan adopsi teknologi baru di antara pengguna dan untuk menyoroiti masalah desain sistem informasi sebelum penggunaannya menjadi lazim di antara orang-orang (Katebi *et al.*, 2022). TAM terdiri dari dua konstruksi utama yaitu persepsi kemudahan kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan yang digunakan dalam berbagai konteks teknologi yang ditampilkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 6. Model *Technology Acceptance Model* (TAM)

Gambar 6 berasal dari TRA (Ajzen & Fishbein, 1980) yang mewakili asal mula TAM, muncul bersamaan dengan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1985). Untuk mengembangkan model yang handal yang bisa memprediksi penggunaan aktual dari setiap teknologi tertentu, Fred Davis mengadaptasi TRA dan mengusulkan TAM (Davis, 1985). Dia menganggap bahwa penggunaan sebenarnya dari suatu sistem pada dasarnya adalah perilaku dan oleh karena itu TRA akan menjadi model yang cocok untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku tersebut. TAM menyarankan bahwa motivasi pengguna dapat dijelaskan oleh tiga faktor: kemudahan penggunaan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, dan sikap terhadap penggunaan.

Davis berhipotesis bahwa sikap pengguna terhadap sistem merupakan penentu utama apakah pengguna akan benar-benar menggunakan atau menolak sistem. Dia mendefinisikan manfaat yang dirasakan sebagai sejauh mana orang tersebut percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya, sedangkan kemudahan penggunaan yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana orang tersebut percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari upaya (Davis, 1985).

Sejumlah tinjauan literatur TAM yang luas telah dilakukan seperti yang disajikan dalam Lee *et al.* (2003). Selain itu, beberapa tinjauan pustaka dan meta-analisis telah membahas TAM dalam domain aplikasi yang berbeda, misalnya tinjauan penerimaan konsumen terhadap *e-shopping* (Ingham, Cadieux, & Mekki Berrada, 2015), meta-analisis dari penerimaan aplikasi *e-health* (Chauhan & Mahadeo, 2017), meta-analisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi e-bisnis (Šumak, Heričko, Budimac, & Pušnik, 2017), tinjauan sistematis yang mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi untuk penuaan (Peek *et al.*, 2014), review penerimaan teknologi di media sosial (Wirtz & Goettel, 2016) serta review studi TAM untuk internet nirkabel (Lu *et al.*, 2003).

Technology acceptance model (TAM) yang diadaptasi dari *theory of reasoned action* (TRA) mengusulkan bahwa dua keyakinan tertentu yaitu manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan pendorong utama penerimaan teknologi. Kegunaan yang dirasakan didefinisikan sebagai “sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya”, dan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai “sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan tertentu sistem akan bebas dari usaha fisik dan mental” (Davis, 1989). Selanjutnya, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap seseorang terhadap penggunaan sistem, dan konsisten dengan *theory of reasoned action* (TRA). Sikap terhadap penggunaan sistem akan menentukan niat perilaku, yang pada gilirannya mengarah pada penggunaan sistem yang sebenarnya. Hubungan kausal telah divalidasi secara empiris dalam banyak studi tentang penerimaan pengguna (Moon dan Kim, 2001; Venkatesh, 2000; Venkatesh dan Davis, 1996, 2000; Taylor dan Todd, 1995). Dengan

demikian, *technology acceptance model* (TAM) diadopsi pada penelitian ini untuk menjelaskan tentang penggunaan pada aplikasi OSS RBA oleh pelaku usaha.

2.3 Kualitas Informasi

Kualitas informasi didefinisikan sebagai sejauh mana harapan dan permintaan pengguna dipenuhi oleh informasi yang diperoleh seperti relevansi, akurasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan (Wang dan Teo, 2020; DeLone dan McLean, 1992, 2016; Bradley *et al.*, 2006; Rai *et al.*, 2002; Pitt *et al.*, 1995). Secara keseluruhan, secara spesifik, *Information-System-Quality* (ISQ) dapat didefinisikan sebagai derajat kualitas yang memiliki komponen teknis dan isi informasi dalam aplikasi sistem perangkat lunak seperti layar bantuan, panduan pengguna, fungsionalitas yang berguna, aksesibilitas, fleksibilitas, integrasi antar sub sistem, waktu respons, keandalan, akurasi pemrosesan data, kemudahan penggunaan, dan kemudahan belajar (Seppänen dan Virrantaus, 2015). *Information-System-Quality* (ISQ) pada berbagai bidang studi (Gürkut dan Nat, 2017) untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan komputasi dan nilai bisnis, dan mereka berpendapat bahwa *Information-System-Quality* (ISQ) adalah faktor penting yang menentukan penciptaan nilai dalam lingkungan komputasi yang ada di mana-mana (Hariguna *et al.*, 2016).

Tao *et al.*, (2017) mendefinisikan kualitas informasi sebagai informasi yang cocok untuk digunakan oleh konsumen. Kim *et al.* (2017) menggambarkan kualitas informasi sebagai karakteristik informasi yang memenuhi harapan pelanggan. Kualitas informasi didefinisikan sebagai “kekuatan persuasif dari argumen yang tertanam dalam pesan informasi” (Marinagi *et al.*, 2015). Ini mengacu pada nilai informasi yang dirasakan oleh penerima (Fanoberova dan Kuczkowska, 2016). Mengingat definisi tersebut, kualitas informasi mengacu pada penilaian subjektif pengguna apakah karakteristik informasi memenuhi kebutuhan mereka sendiri dan penggunaan yang dimaksudkan (Jiang *et al.*, 2021).

Studi tentang ulasan online menggambarkan kualitas informasi sebagai karakteristik informasi dari kualitas konten ulasan konsumen (Park *et al.*, 2007). Kualitas informasi ulasan online telah mendapat perhatian yang cukup besar dalam literatur yang ada. Studi telah mengkonfirmasi bahwa ulasan berkualitas tinggi memberikan pengaruh kuat pada evaluasi produk (Park *et al.*, 2007),

evaluasi situs web (Awad dan Ragowsky, 2008), dan prediksi pembelian (Lee *et al.*, 2017). Dengan demikian, penelitian ini mengadopsi kualitas informasi yang didefinisikan oleh DeLone dan McLean (1992) sebagai kualitas output yang dihasilkan sistem informasi. Kemudian, pengukuran kualitas informasi sebanyak lima item di adopsi dari hasil riset Stefanovic *et al.* (2016) yang telah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

2.4 Kualitas Sistem

Kualitas sistem didefinisikan sebagai kinerja situs web yang dirasakan oleh konsumen melalui penyerapan dan transmisi informasi (McKnight *et al.*, 2017). Kualitas sistem adalah tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap kinerja teknis dan fungsional situs web (Jiule Song *et al.*, 2017). Saat berbelanja online, konsumen harus mengandalkan deskripsi dan foto yang disediakan oleh situs web untuk memahami produk. Mereka akan lebih menekankan pada properti sistem seperti kemudahan penggunaan situs web, kemudahan navigasi, waktu respons, dan waktu unduh. Jika situs belanja dapat memberikan tata letak yang jelas, item kategori secara sistematis, dan berbagai pilihan, maka akan membantu konsumen menemukan penawaran dengan pencarian yang lebih sedikit dan biaya fisik (Putri dan Pujani, 2019).

Kualitas sistem terdiri dari waktu respons, keandalan sistem, dan ketersediaan sistem, yang berdampak positif pada persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan situs web (Dedeke, 2016). Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan untuk menyelesaikan transaksi mereka. Produk atau layanan tersebut meliputi informasi terpercaya, informasi instan, pengoperasian yang akurat, dan informasi spesifik yang mudah diakses kapan saja dan di mana saja oleh konsumen (Masri *et al.*, 2020).

Kualitas sistem memainkan peran penting dalam keberhasilan sistem perangkat lunak secara keseluruhan. Ini dianggap sebagai aspek yang sangat penting bagi pengembang, pengguna, dan manajer proyek. Kualitas sistem adalah sejauh mana suatu industri mendefinisikan seperangkat fitur yang diinginkan yang harus dimasukkan ke dalam produk untuk meningkatkan kinerja seumur hidup (Dubey *et al.*, 2012). Selain itu, kualitas sistem dalam dikatakan sebagai atribut

penentu keberhasilan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan (Dreheeb *et al.*, 2021).

Hariguna *et al.* (2016) mendefinisikan kualitas sistem sebagai kinerja sistem yang dikenali oleh informasi pengguna seperti stabilitas, kegunaan, aksesibilitas, ketersediaan, kemampuan beradaptasi, dan kemudahan penggunaan. Kualitas sistem merupakan pengukuran proses sistem informasi yang menitikberatkan pada hasil interaksi antara pengguna dengan sistem. Kualitas sistem dapat diukur dengan melihat bagian fungsionalnya yaitu *usability*. Jadi tentunya kualitas sistem ini akan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna berbasis online (Aditi *et al.*, 2021).

Kualitas sistem menggambarkan kualitas “baik” dari sistem informasi dalam kaitannya dengan karakteristik operasionalnya. Kualitas sistem adalah ukuran pemrosesan informasi itu sendiri yang mencakup perangkat lunak dan komponen data, dan ukuran kesehatan teknis sistem. Gorla *et al.*, (2010); Petter dan McLean (2009) mencatat bahwa “kualitas sistem berkaitan dengan apakah terdapat *bug* pada sistem, konsistensi antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, kualitas dokumentasi dan terkadang kualitas dan pemeliharaan kode program”. Menurut Benmoussa *et al.* (2018) bahwa kualitas sistem adalah kinerja sistem informasi dalam hal keandalan, kenyamanan, kemudahan penggunaan, fungsionalitas, dan parameter sistem lainnya. Dengan demikian, penelitian ini mengadopsi kualitas sistem yang didefinisikan oleh Seddon dan Kiew (1996) berkaitan dengan apakah ada bug dalam sistem, konsistensi antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, kualitas dokumentasi dan terkadang kualitas dan pemeliharaan kode program. Kemudian, pengukuran kualitas sistem sebanyak lima item di adopsi dari hasil riset Budiardjo *et al.* (2017) yang telah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

2.5 Kualitas Layanan

Parasuraman *et al.* (1985) menyatakan bahwa kualitas layanan sebagai tingkat ketidaksiharian antara persepsi dan harapan pelanggan. Dalam pendekatan berbasis pengguna menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat terkait dengan kepuasan sehingga kualitas yang tertinggi dapat dikatakan sebagai kepuasan terbaik dari preferensi konsumen (Yarimoglu, 2014). Menurut Rauch *et al.* (2015)

untuk melakukan evaluasi yang komprehensif terhadap suatu perusahaan, maka manajemen harus membandingkan kinerjanya dengan harapan konsumen dan kinerja perusahaan lain dalam industri yang sama.

Kualitas layanan merupakan faktor penentu keberhasilan bagi organisasi maupun perusahaan yang memikirkan daya saing, perkembangan, dan pertumbuhan di pasar (Angelova dan Zekiri, 2011). Para peneliti menyetujui definisi kualitas layanan dengan mengatakan bahwa pemberian layanan dapat berkoordinasi dengan mencocokkan, atau mengesampingkan keinginan pembeli (Pakurár *et al.*, 2019). Dengan munculnya layanan berbasis teknologi, perhatian literatur layanan telah bergeser ke masalah pengukuran dan operasionalisasi dalam kualitas layanan (Carlson dan O’Cass, 2011; Ganguli dan Roy, 2010).

Parasuraman *et al.* (1985) memperkenalkan model kualitas layanan atau yang disebut SERVQUAL dengan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Selain SERVQUAL, E-S-QUAL juga telah dikembangkan sebagai upaya untuk menangkap kualitas layanan pada zaman dengan teknologi yang canggih. Meskipun demikian, He dan Li (2010) berpendapat bahwa kualitas layanan dalam telekomunikasi tidak dapat diukur secara efektif menggunakan SERVQUAL atau E-S-QUAL. Hal ini disebabkan bahwa skala tersebut tidak memiliki kemampuan dalam memecahkan isu yang relevan dengan konteks terus. Selanjutnya, penelitian ini mengadopsi definisi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (1985) sebagai tingkat ketidaksesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan. Kemudian, pengukuran kualitas layanan dengan empat dimensi dan 16 item diadopsi dari hasil riset yang telah dilakukan oleh Zhou *et al.* (2009) yang telah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

2.6 Kualitas Sosial

Definisi “sosial” dipahami sebagai kodrat manusia yang bertentangan dengan interpretasi individualis tentang kodrat masyarakat (Walker dan Naegele, 2009). Kemudian, van der Maesen dan Walker (2012) mengidentifikasi sosial sebagai “interaksi antara orang-orang dan lingkungan yang dibangun dan lingkungan alam” dan “saling ketergantungan konstitutif antara proses realisasi diri dan proses yang mengatur pembentukan identitas kolektif adalah kondisi

sosial dan kemajuan atau kemundurannya”. Sesuai dengan teori kualitas sosial bahwa definisi tersebut mendukung sudut pandang masyarakat tentang sistem sosial, yang menyiratkan penolakan mendasar terhadap pendekatan individualis terhadap masyarakat. Abbott dan Wallace (2012) menyatakan bahwa kualitas sosial sebagai teori yang berlandaskan sosiologis sebagai ukuran kualitas masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas sosial digunakan untuk memperoleh indikator untuk menjelaskan variasi dalam kepuasan subjektif (Abbott *et al.*, 2011). Dengan demikian, penelitian ini mengadopsi kualitas sosial yang didefinisikan oleh Isaac *et al.* (2018) sebagai keyakinan pengguna layanan internet terhadap fleksibilitas internet, kemudahan dan kenikmatan penggunaannya, kegunaannya, keamanannya, dan kecepatannya. Kemudian, pengukuran kualitas sosial diadopsi dari riset yang dilakukan Isaac *et al.* (2018) sebanyak tiga item yang telah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

2.7 Penggunaan

Trice dan Treacy (1988) mendefinisikan penggunaan sistem sebagai sejumlah usaha yang dikeluarkan untuk berinteraksi dengan sistem informasi atau sebagai jumlah laporan atau produk informasi lain yang dihasilkan oleh sistem informasi per unit waktu. Menurut Benmoussa *et al.* (2018) bahwa penggunaan sistem mengacu pada penggunaan dan eksploitasi arus keluar dari sistem informasi yang merupakan konsumsi masa depan yang diharapkan dari suatu sistem informasi atau keluarannya. Penggunaan sistem dapat diukur berdasarkan frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, jumlah akses, cara penggunaan, dan ketergantungan.

Dreheeb *et al.* (2016) menjelaskan bahwa frekuensi penggunaan adalah indikator yang digunakan untuk menangkap faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen (Punnoose, 2012). Keberhasilan setiap layanan elektronik dapat tergantung pada dua hal yaitu kepuasan penerimaan dan frekuensi penggunaan. Oleh karena itu, perlu untuk mengetahui faktor-faktor relevan yang memprediksi kelanjutan penggunaan layanan elektronik (Lwoga, 2014). Selain itu, niat untuk menggunakan merupakan atribut penting yang menentukan apakah pengguna akan benar-benar memanfaatkan sistem atau tidak benar-benar memanfaatkan sistem (Shroff *et al.*, 2011).

Razak (2021) menyarankan bahwa sifat, kualitas, dan kesesuaian penggunaan sistem juga penting dan tidak hanya untuk mengukur waktu yang dihabiskan dari penggunaan sistem. Mereka menganggap penggunaan sistem sebagai kondisi yang diperlukan di mana sistem informasi atau teknologi informasi dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Aziz *et al.* (2021) menemukan manfaat yang dirasakan secara signifikan berkorelasi dengan penggunaan sistem dan bahwa manfaat yang dirasakan secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna (Lim *et al.*, 2019). Penelitian tersebut menyoroti pentingnya penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dalam mengevaluasi sistem dalam hal keberhasilannya.

Riker Jr (2019) berpendapat bahwa penggunaan atau manfaat yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Hal ini mengikuti dari definisi kata *useful*/manfaat yaitu “mampu digunakan secara menguntungkan”. Dalam konteks organisasi, orang umumnya diperkuat untuk kinerja yang baik dengan kenaikan gaji, promosi, bonus, dan manfaat lainnya. Dengan demikian, penelitian ini mengadopsi definisi penggunaan yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) sebagai sejauh mana target konsumen percaya akan menggunakan teknologi informasi dapat menciptakan nilai yang signifikan bagi mereka. Kemudian, pengukuran penggunaan mengadopsi dari hasil riset yang dilakukan oleh Amin *et al.* (2014) sebanyak tiga item yang telah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

2.8 Public Value Net Benefit

Moore (1995) menyatakan bahwa konsep nilai publik merupakan keseimbangan langkah-langkah efisiensi dan efektivitas dengan perbaikan nilai-nilai demokrasi dan sosial seperti keterlibatan, partisipasi dan kepercayaan pada pemerintah. Penciptaan nilai publik adalah fungsi dari nilai yang diterima dari layanan atau produk dan biaya konsumsi dan sumber daya yang dikeluarkan untuk menghasilkan layanan. *Net benefit* yang dihasilkan sangat mencerminkan konsepsi Manfaat Bersih dalam penelitian *Success IS* (Delone dan McLean, 2003) dan khususnya, biaya dan manfaat dari interaksi online (Torkzadeh dan Dhillon, 2002).

Penelitian ini mengadopsi *public value net benefit* dari hasil kerangka pemikiran yang dikembangkan oleh Sterrenberg dan Keating (2016) secara kualitatif. Kemudian, Scott *et al.* (2016) mendefinisikan *net benefit* yang disusun berdasarkan tiga tujuan umum yaitu efisiensi, efektivitas, dan peningkatan demokrasi. Kluster nilai ini mencerminkan perbedaan serupa yang diusulkan dalam literatur (Bryson *et al.*, 2014). Selanjutnya, penelitian ini tidak menggunakan indikator *public value net benefit* dari Sterrenberg dan Keating (2016), dikarenakan penelitian tersebut masih berupa kerangka pemikiran dan belum dilakukan penelitian lanjut. Penelitian ini mengidentifikasi layanan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) sebagai teknologi informasi dari pengguna masyarakat mengembangkan persepsi nilai. Kemudian, penelitian ini mengadopsi definisi yang disampaikan oleh Iivari (2005) bahwa *public value net benefit* merupakan sejauh mana sistem informasi berkontribusi terhadap keberhasilan para pemangku kepentingan dan pengukurannya. Pengukuran *public value net benefit* terdiri dari empat item yang diadopsi oleh Laumer *et al.* (2017).

2.9 Jenis Pelaku Usaha

OSS atau *Online Single Submission* merupakan sistem pelayanan yang dikembangkan Kementerian Investasi/BKPM untuk mempercepat pelaksanaan berusaha. Tujuan OSS adalah agar para pelaku usaha, termasuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah bisa memulai usahanya dengan lebih cepat dan mudah. Kini ketika para pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah yang hendak memulai usaha tidak perlu lagi khawatir harus melalui proses birokrasi panjang dan rumit untuk mendapatkan perizinan berusaha.

Untuk mewujudkan proses peralihan penyelenggaraan perizinan berusaha menjadi Perizinan Berusaha Berbasis Resiko melalui sistem OSS RBA secara efektif dan efisien oleh Pelaku Usaha, maka disampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Permohonan perizinan berusaha oleh Pelaku Usaha tetap dilaksanakan melalui Sistem OSS sampai dengan penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko melalui Sistem OSS berdasarkan PP 5/2021 diimplementasikan, yaitu tanggal **2 Juni 2021**. Adapun proses peralihan dan

migrasi sistem (*cut off*) akan berdampak pada **Sistem OSS RBA yang tidak dapat diakses pada tanggal 1 Juni 2021**.

2. Pelaku Usaha diminta untuk dapat mempercepat proses pemenuhan komitmen atas Izin Usaha yang belum efektif dan diajukan ke Sistem OSS paling lambat pada tanggal **25 Mei 2021**, sehingga Izin Usaha yang efektif dapat diterbitkan oleh Sistem OSS sebelum tanggal **31 Mei 2021**.
3. Bagi pemenuhan komitmen dan permohonan perizinan berusaha baru oleh Pelaku Usaha yang disampaikan ke Sistem OSS setelah tanggal 25 Mei 2021 dan perizinan berusaha (izin usaha yang berlaku efektif) belum dapat diterbitkan oleh Sistem OSS sampai tanggal 31 Mei 2021, maka perizinan berusaha tersebut selanjutnya akan diproses berdasarkan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko sesuai ketentuan yang diatur dalam PP 5/2021 dan PerBKPM 4/2021 (KPPOD, 2021).

OSS telah melalui banyak proses pengembangan hingga kini bisa melayani penerbitan Perizinan Berbasis Risiko. Perbedaan sistem ini dengan sistem sebelumnya cukup sederhana. Perizinan Berbasis Risiko mengategorikan perusahaan berdasarkan tingkat risiko dari kegiatan usaha tersebut. Tingkat risiko pada sistem tersebut dibagi menjadi rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi.

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko diterbitkan OSS berdasarkan beberapa faktor, seperti tingkat risiko, peringkat skala kegiatan usaha, dan luas lahan sebagaimana tercantum pada lampiran peraturan pemerintah tentang penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Perizinan Berusaha yang diperlukan UMKM menjadi sangat sederhana berkat sistem Perizinan Berbasis Risiko. UMKM dengan kategori risiko rendah kini hanya memerlukan Nomor Induk Berusaha (NIB). NIB merupakan bentuk perizinan tunggal untuk semua kegiatan usaha. Mendapatkan NIB ini pun sangat mudah dan dapat dilakukan secara daring melalui web OSS. (<https://www.bkpm.go.id/id/publikasi/detail/berita/oss-berbasis-risiko-permudah-sistem-perizinan-berusaha-umkm>, diakses 11 November 2021).

OSS Berbasis Risiko memberikan layanan bagi pelaku usaha yang terbagi dalam 2 (dua) kelompok besar, yaitu kategori Usaha Mikro Kecil (UMK) dan

kategori non Usaha Mikro Kecil (non UMK). UMK merupakan usaha milik warga negara Indonesia, baik perorangan maupun badan usaha, dengan modal usaha paling banyak Rp5 miliar (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha). Sedangkan, Non-UMK terbagi kedalam tiga kategori, yaitu Usaha Menengah, Usaha Besar, Kantor Perwakilan, dan Badan Usaha Luar Negeri. Dengan demikian, jenis pelaku usaha yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu pelaku UMK dan pelaku Non-UMK.

2.10 Pengembangan Hipotesis

2.10.1 Perbedaan pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK

Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) yang telah diluncurkan oleh pemerintah masih terkendala dalam pengoperasiannya. Pelaku usaha mengakui bahwa informasi yang diperoleh masih sangat terbatas dan diperoleh secara mandiri dan/atau mengikuti sosialisasi yang masih sangat terbatas baik dari sisi frekuensi maupun kedalaman informasi (KPPOD, 2021). Kualitas informasi didefinisikan sebagai persepsi pengguna tentang kualitas konten kolektif dari layanan jaringan tertentu (Wang dan Lin, 2011). Studi sebelumnya telah membuktikan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi faktor-faktor yang terkait dengan keberhasilan sistem informasi (DeLone dan Mclean, 2004; DeLone dan McLean, 1992) seperti niat penggunaan dan penggunaan sistem informasi layanan penyedia layanan aplikasi (Lee *et al.*, 2007), blog (Wang dan Lin, 2011), komunitas virtual (Lin dan Lee, 2006), dan *facebook* (Dong *et al.*, 2014). Kemudian, Jahng *et al.* (2000) menyampaikan bahwa kesesuaian karakteristik kualitas sistem, karakteristik kualitas informasi, dan karakteristik kualitas layanan sehubungan dengan penggunaan dalam layanan elektronik akan mengacu pada *public value net benefit*.

Kesesuaian yang lebih baik di antara karakteristik terkait kualitas sistem informasi akan memengaruhi niat konsumen untuk menggunakan situs web secara positif. Roca *et al.* (2006) menyatakan bahwa kualitas informasi mengacu pada kualitas keluaran sistem dalam hal ketepatan waktu, relevansi, dan akurasi, sedangkan kualitas sistem mengacu pada keandalan fungsional sistem dalam hal

konsistensi antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, dan kualitas dokumentasi. Sebaliknya, kualitas layanan berkaitan dengan efektivitas layanan terkait sistem dalam hal empati dan keandalan.

Model sukses sistem informasi berpendapat bahwa kualitas informasi sebagai output dari sistem informasi adalah salah satu komponen utama yang menjelaskan kepuasan pengguna. Ini didefinisikan sebagai ukuran kualitas keluaran yaitu kualitas informasi yang dihasilkan sistem dalam laporan dan di layar (Gable *et al.*, 2008). Dalam studi penelitian sebelumnya, kualitas informasi diukur dalam hal akurasi, kelengkapan, konsistensi, kemudahan pemahaman, personalisasi, relevansi, keamanan, dan ketepatan waktu (Petter *et al.*, 2012; Gable *et al.*, 2008). Peneliti berfokus pada kualitas informasi sebagai konstruksi tunggal ketika melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna dan belum memasukkan dimensi lebih lanjut dari kualitas informasi misalnya Gable *et al.* (2008). Meskipun demikian, beberapa pendekatan telah menunjukkan bahwa ada dimensi tambahan dari kualitas informasi. Lee *et al.* (2002) menyarankan metodologi untuk penilaian kualitas informasi terdiri dari empat dimensi kualitas informasi yaitu intrinsik, kontekstual, representasional, dan aksesibilitas.

Informasi dirasakan adalah masalah subjektif sangat tergantung pada individu yang menggunakan layanan. Strong *et al.* (1997) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak dapat dinilai secara independen dari konsumen yang menggunakan informasi tersebut. Hal ini membuat evaluasi empiris kualitas informasi menjadi tugas yang menantang. Chae *et al.* (2002) telah mengatasi tantangan ini dalam studi mereka tentang kualitas informasi untuk layanan internet seluler. Mereka mengidentifikasi empat dimensi yaitu konten, konteks, koneksi, dan interaksi yang berfungsi untuk mencerminkan karakteristik layanan seluler.

Menurut Chae *et al.* (2002) bahwa kualitas informasi memiliki elemen paling penting dari *technology acceptance model* yaitu kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan. Kedua elemen tersebut sangat penting dalam penggunaan layanan internet. Hasil studi oleh Zhou (2011b) menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan keyakinan pengguna seluler terhadap aplikasi seluler

dan situs web. Kualitas informasi telah diakui sebagai simulasi kepercayaan pengguna di *mobile banking* (Lee dan Chung, 2009). Al-Mamary *et al.* (2014) mengungkapkan bahwa kualitas informasi yang lemah dapat merusak pengetahuan pengguna, karena pengguna membutuhkan waktu untuk menyerap lebih banyak perjuangan untuk meneliti dan memeriksa informasi. Meskipun demikian, hasil penelitian yang dilakukan oleh Demissie dan Rorissa (2015) menunjukkan bahwa kualitas informasi sangat berpengaruh sebagai penentu konsumen dalam penggunaan sistem informasi. Uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁₀: Ada perbedaan pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan aplikasi *online single submission Risk Based Approach* (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK

2.10.2 Perbedaan pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan Aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK

Kesuksesan sistem informasi menunjukkan penggunaan sistem telah lama dikenal memainkan peran sentral dalam memahami kesuksesan sistem informasi (Petter dan McLean, 2009; Petter *et al.*, 2008; Burton-Jones dan Straub, 2006; DeLone dan McLean, 2003; DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem mewakili kualitas pemrosesan sistem informasi itu sendiri, yang mencakup perangkat lunak dan komponen data, dan merupakan ukuran sejauh mana sistem secara teknis sehat. Kualitas sistem terkait dengan atribut seperti kemudahan penggunaan, fungsionalitas, keandalan, dan fleksibilitas (DeLone dan McLean, 2003). Berdasarkan penelitian sebelumnya (Gorla *et al.*, 2010) berpendapat bahwa atribut untuk kualitas sistem dapat dikelompokkan menjadi dua kategori besar yaitu fitur sistem dari perspektif perancang sistem dan fitur sistem dari perspektif pengguna akhir. Fitur sistem dari perspektif pengguna akhir menunjukkan sistem yang ramah pengguna yang mudah digunakan, didokumentasikan dengan baik, memiliki waktu penyelesaian yang cepat, dan menggunakan teknologi modern yang memungkinkan sistem ramah pengguna (Gorla *et al.*, 2010).

Kualitas sistem memainkan peran penting dan secara positif dalam mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan sistem informasi (Wang dan

Lin, 2011; Gu *et al.*, 2010; Delone dan Mclean, 2004), layanan pembelajaran berbasis web (Chiu *et al.*, 2007), komunitas virtual (Chen, 2007; Lin dan Lee, 2006), dan blog (Wang dan Lin, 2011). Studi telah meneliti kemudahan penggunaan, keandalan, fleksibilitas, dan daya tanggap untuk mengukur kualitas sistem (Gu *et al.*, 2010; Mazman dan Usluel, 2010; Delone dan Mclean, 2004). Kualitas sistem mencerminkan kinerja yang diharapkan atau karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi (Dong *et al.*, 2014; Gu *et al.*, 2010; Lee *et al.*, 2007; Delone dan McLean, 2003). Oleh karena itu, kualitas sistem yang dirasakan pengguna yang lebih tinggi mencerminkan peningkatan penggunaan (Wang dan Lin, 2011; Gu *et al.*, 2010; Mazman dan Usluel, 2010; Yang *et al.*, 2010).

Situs web adalah sistem dengan banyak atribut yang disajikan kepada pengguna agar mereka dapat segera melakukan tugas yang diperlukan (Chi, 2018). Konektivitas situs web dan respons cepat dari situs web menunjukkan kualitas sistem portal web (Agag *et al.*, 2020). Untuk platform pemesanan hotel, respons bebas kesalahan dan kemudahan penggunaan platform web mewakili kualitas sistem dari platform pemesanan hotel (Elwalda *et al.*, 2016).

Pelaku usaha kategori UMK untuk memulai operasionalisasi dan/atau komersial usaha cukup dengan menerbitkan NIB dan Sertifikat Standar. Pengurusan penerbitan NIB langsung bisa dilakukan secara mandiri sesuai dengan bidang usaha yang diatur dalam Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI). Pelaku usaha cukup melengkapi data pada laman OSS RBA untuk kemudian langsung bisa mendapatkan NIB. Sementara untuk pelaku usaha kategori Non UMK pelaku usaha wajib memiliki NIB dan Sertifikat Standar serta Izin usaha, dimana dalam penerbitan izin usaha pelaku usaha terlebih dahulu membuat komitmen dengan beberapa Lembaga/Kementrian seperti KKPR (Kesesuaian Kegiatan Penataan Ruang) baik darat ataupun KKPR laut, membuat komitmen terkait Amdalnet, membuat komitmen terkait PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) serta SLF (Sertifikat Laik Fungsi). Akan tetapi dalam pembuatan komitmen tersebut Lembaga/Kementrian tersebut belum terintegrasi secara sistem dengan OSS RBA.

Alshurideh *et al.* (2019) berpendapat bahwa layanan elektronik harus mempertimbangkan dalam membuat kebijakan sebagai solusi teknologi yang dapat memberikan manfaat secara maksimal. Lim *et al.* (2021) mengatakan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan peran kualitas sistem terhadap penggunaan aplikasi layanan elektronik keuangan. Dengan demikian, kualitas sistem dapat disimpulkan sangat menjadi perhatian para konsumen dalam hal kecepatan memproses layanan yang diinginkan para pengguna. Uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂₀: Ada perbedaan pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan aplikasi *online single submission risk based approach* (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK

2.10.3 Perbedaan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK

Sejumlah peneliti ilmu informasi berpendapat bahwa kualitas layanan merupakan variabel penting yang mempengaruhi keberhasilan layanan elektronik (Pitt *et al.*, 1995; Kettinger dan Lee, 1994; Ferguson dan Zawacki, 1993; Rands, 1992). Kualitas layanan mengacu pada keseluruhan dukungan yang ditawarkan oleh penyedia layanan (Delone dan McLean, 2003). Pitt *et al.* (1995) mengatakan bahwa kelemahan dalam ukuran yang umum digunakan ukuran keberhasilan sistem informasi berfokus pada sistem daripada layanan yang disediakan oleh departemen sistem informasi atau vendor. Sebagai tanggapan, DeLone dan McLean (2003) memasukkan kualitas layanan ke dalam model dan secara khusus untuk mengukur keberhasilan teknologi informasi. Kualitas informasi mungkin merupakan faktor yang sangat penting, tetapi untuk mengukur keberhasilan keseluruhan sistem informasi diperlukan kualitas layanan yang mungkin menjadi faktor paling penting dalam meningkatkan keberhasilan teknologi informasi. Dengan demikian, DeLone dan McLean (2003) mengadaptasi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1988) untuk menilai kualitas layanan pada domain sistem informasi.

Di sisi lain, instrumen kualitas layanan yang paling populer yaitu SERVQUAL mendapat kritikan atas metodologis dan teoritis (Van Dyke *et al.*,

1997; Brown *et al.*, 1993; Babakus dan Boller, 1992). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penilaian kualitas layanan secara keseluruhan di industri telekomunikasi berasal dari persepsi pelanggan tentang kualitas jaringan yang stabil dan kuat (Lai *et al.*, 2009), dukungan situs web yang informatif (Thaichon *et al.*, 2012) dan tingkat keamanan dan privasi yang tinggi yang dipercaya oleh pelanggan (Roca *et al.*, 2009).

Kualitas layanan mewakili evaluasi pelanggan keseluruhan platform layanan kualitas layanan (Wang dan Wang, 2010). Persepsi kualitas layanan memicu perilaku konsumen (Hahn *et al.*, 2017). Kualitas layanan elektronik telah menjadi perhatian penting bagi perusahaan bisnis (Agag *et al.*, 2020). Sebagian besar kegiatan bisnis dilakukan secara online, seperti belanja online untuk fashion dan pemesanan tiket elektronik untuk kereta api dan penerbangan (Ozturk *et al.*, 2017). Fasilitasi dan kemudahan dapat mengurangi upaya konsumen dan memanfaatkan niat untuk menggunakan platform belanja online (Agag *et al.*, 2020).

Kemajuan internet menunjukkan perkembangan zaman dengan berbagai layanan elektronik. Kualitas layanan dalam elektronik tersebut merupakan salah satu faktor penting yang terkait dengan perilaku pengguna (Kaynama dan Black, 2000). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Shahzad *et al.* (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan layanan elektronik. Namun, Hsu *et al.* (2015) menyatakan bahwa tidak satu pun dari studi secara empiris menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan penggunaan atau kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas sistem dan kualitas informasi secara konsisten menunjukkan hubungan yang signifikan dengan penggunaan dan kepuasan pengguna di banyak studi empiris sebelumnya.

Meta-analisis yang dilakukan Petter dan McLean (2009) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya menerima lebih sedikit perhatian penelitian, tetapi juga tidak dipahami dengan baik untuk hubungannya dengan konstruksi kesuksesan sistem informasi lainnya. Petter dan McLean menyarankan kemungkinan alasan untuk temuan tak terduga ini adalah kurangnya tindakan yang tepat, dan konstruksi “penggunaan” perlu diukur dengan hati-hati dalam

konteks yang berbeda. Dari uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃₀: Ada perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan aplikasi *online single submission risk based approach* (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK

2.10.4 Perbedaan pengaruh Kualitas Sosial terhadap Penggunaan Aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK

Salah satu faktor yang mempengaruhi pilihan individu mengenai penggunaan teknologi adalah pengaruh sosial yang disebabkan dan dipengaruhi oleh lingkungan sekitar. Pengaruh sosial mengacu pada keadaan atau norma sosial yang mempengaruhi perilaku individu dan proses penilaian (Rice *et al.*, 1990). Pengaruh sosial dapat dianggap sebagai tekanan yang dirasakan individu menerima untuk melakukan perilaku tertentu (Triandis, 1980). Pengaruh tersebut tercipta melalui pesan atau sinyal yang membantu membentuk kesadaran akan nilai-nilai produk, teknologi, atau aktivitas tertentu. Tekanan sosial bekerja sebagai faktor kunci dalam penerimaan produk dan teknologi (Venkatesh dan Davis, 1996).

Penelitian Venkatesh dan Davis (2000) menunjukkan bahwa norma subjektif secara signifikan memprediksi niat orang untuk menggunakan sistem atau teknologi tertentu. Namun, meskipun dikonfirmasi bahwa pengaruh sosial mendorong adopsi teknologi, studi sebelumnya dibatasi oleh pandangan norma subjektif sebagai ekspresi pengaruh sosial (Lee *et al.*, 2006). Hal ini diperkuat dengan fakta yang terjadi saat peran pengaruh sosial dipertimbangkan, maka sebagian besar studi mengukurnya secara konseptual mirip dengan konstruksi norma subjektif dari *Theory of Reasoned Action* (Vannoy dan Palvia, 2010).

Kualitas sosial didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna internet merasakan pentingnya pengaruh keluarga, teman, dan kolega dalam penggunaan internet mereka (Cheng *et al.*, 2008; Venkatesh *et al.*, 2012). Sebuah penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa pengaruh sosial memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi di Hong Kong (Venkatesh *et al.*, 2011), mirip dengan penelitian lain yang menemukan bahwa

karakteristik sosial memprediksi kepuasan pengguna (Ogara *et al.*, 2014; Chen *et al.*, 2012). Kemudian, hasil penelitian Isaac *et al.*, (2018) menyatakan bahwa kualitas sosial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa karakteristik sosial tidak mempengaruhi kepuasan pengguna (Hsu dan Lin, 2015; Revels *et al.*, 2010; Roca *et al.*, 2006).

Pengaruh sosial didefinisikan oleh Venkatesh *et al.* (2003) sebagai sejauh mana individu merasa penting bagi orang lain untuk percaya bahwa dia menggunakan layanan baru atau sesuai dengan harapan orang lain. Tiga konsep menangkap konsepsi pengaruh sosial yaitu citra, faktor sosial, dan norma subjektif. Individu dapat memutuskan untuk melakukan suatu perilaku ketika mereka setuju, bahkan jika mereka sendiri tidak menyukai perilaku atau konsekuensinya (Alaiad dan Zhou, 2014; Zhao *et al.*, 2014). Keputusan setuju atau tidak setuju akan menciptakan suatu perilaku individu yang memainkan peran penting dalam pengambilan keputusannya. Pengaruh sosial adalah anteseden langsung dari niat perilaku. Studi sebelumnya menegaskan bahwa pengaruh sosial merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan (Kijisanayotin *et al.*, 2009).

Pengaruh Sosial adalah bagian penting dari model UTAUT. Ini adalah pertimbangan seseorang terhadap pendapat rekan lain tentang penggunaan teknologi atau sistem baru (Naveed *et al.*, 2021). Pengaruh sosial adalah dorongan besar dalam penggunaan teknologi atau sistem terbaru oleh seseorang karena dipengaruhi oleh motivasi orang dan keadaan di sekitar mereka (Brata dan Amalia, 2018). Hadullo *et al.* (2017) juga mempelajari berbagai faktor E-Learning dan termasuk pengaruh sosial untuk membuat model kepuasan *E-Learning* bagi pengguna *E-Learning*. Hadullo *et al.* (2017) menganalisis dan meninjau model *E-Learning* yang komprehensif untuk negara berkembang dan menemukan bahwa dukungan dan pengaruh sosial cocok untuk pengguna *Cloud E-Learning*.

Peran pengaruh sosial dalam meningkatkan adopsi teknologi telah diuji dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) (Venkatesh *et al.*, 2003), teori tersebut memilih operasionalisasi pengaruh sosial sebagai keyakinan individu pada apa yang diharapkan orang lain yang signifikan yang harus dilakukan orang tersebut. Kemudian, Isaac *et al.* (2018) mengatakan

bahwa kualitas sosial (tekanan keluarga, teman, dan kolega) dalam domain sistem informasi sangat penting untuk memengaruhi individu untuk menggunakan sistem, dan ini juga dapat mengarah pada kepuasan pengguna (Mutahar, Daud, Ramayah, Isaac, *et al.*, 2017; Mutahar, Daud, Ramayah, Putit, *et al.*, 2017; Keeton, 2008). Meskipun demikian, penelitian tentang kualitas sosial masih memiliki keterbatasan literatur sehingga dalam penelitian ini menduga bahwa kualitas sosial juga dapat mempengaruhi penggunaan. Dari uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄₀: Ada perbedaan pengaruh kualitas sosial terhadap penggunaan aplikasi *online single submission risk based approach* (OSS RBA) bagi UMK dan Non-UMK

2.10.5 Perbedaan pengaruh Penggunaan Aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) terhadap *Public Value Net Benefit* bagi UMK dan Non-UMK

Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan Mclean menunjukkan penggunaan sistem mengacu pada konsumsi penerima dari output sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992), dan penggunaan sering diukur sebagai waktu kunjungan ke sistem informasi dan eksekusi transaksi (DeLone dan McLean, 1992, 2003). Namun, banyak peneliti menyarankan bahwa penggunaan/tidak digunakan, atau jumlah penggunaan (misalnya waktu, frekuensi) mungkin tidak cukup menjelaskan keberhasilan sistem informasi dalam beberapa konteks (Hsu dan Lin, 2015). Menurut Burton-Jones dan Straub (2006) bahwa definisi penggunaan sistem tingkat individu harus menentukan penggunaan individu dari satu atau lebih fitur sistem untuk melakukan tugas. Oleh karena itu, ukuran yang berarti dari penggunaan aplikasi elektronik perlu mempertimbangkan karakteristik sistem, individu/pengguna yang menggunakan sistem untuk menjalankan lebih banyak tugas dan dianggap sebagai ukuran yang efektif untuk menilai keberhasilan sistem aplikasi elektronik (Park *et al.*, 2007; Bhattacharjee dan Premkumar, 2004; Boudreau, 2003; DeLone dan McLean, 2003; Seddon, 1997).

Ada perdebatan sengit tentang apakah penggunaan sistem merupakan ukuran yang baik dari keberhasilan sistem informasi. Seddon (1997) telah

menyarankan bahwa lebih baik untuk menghapus penggunaan sistem sebagai variabel keberhasilan sistem informasi, DeLone dan McLean berpendapat bahwa penggunaan sistem adalah ukuran yang tepat. Mereka menegaskan bahwa sumber masalahnya adalah definisi penggunaan sistem yang terlalu sederhana, dan bahwa peneliti harus mempertimbangkan tingkat, sifat, kualitas, dan kesesuaiannya. Mengukur jumlah waktu penggunaan sistem saja tidak cukup, sedangkan penggunaan yang terinformasi dan efektif merupakan indikasi penting keberhasilan sistem informasi.

Hasil riset yang dilakukan oleh Zuama *et al.* (2017) menunjukkan bahwa penggunaan dapat berpengaruh terhadap *net benefit*. *Net benefit* dapat diartikan sebagai sejauh mana sistem informasi berkontribusi terhadap keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri, dan negara (Petter *et al.*, 2008). Misalnya: peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan produktivitas, peningkatan penjualan, pengurangan biaya, peningkatan keuntungan, efisiensi pasar, kesejahteraan konsumen, penciptaan lapangan kerja, dan pembangunan ekonomi. Di sisi lain, hasil penelitian yang dilakukan oleh Yel *et al.* (2020) menyatakan bahwa penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap *net benefit*.

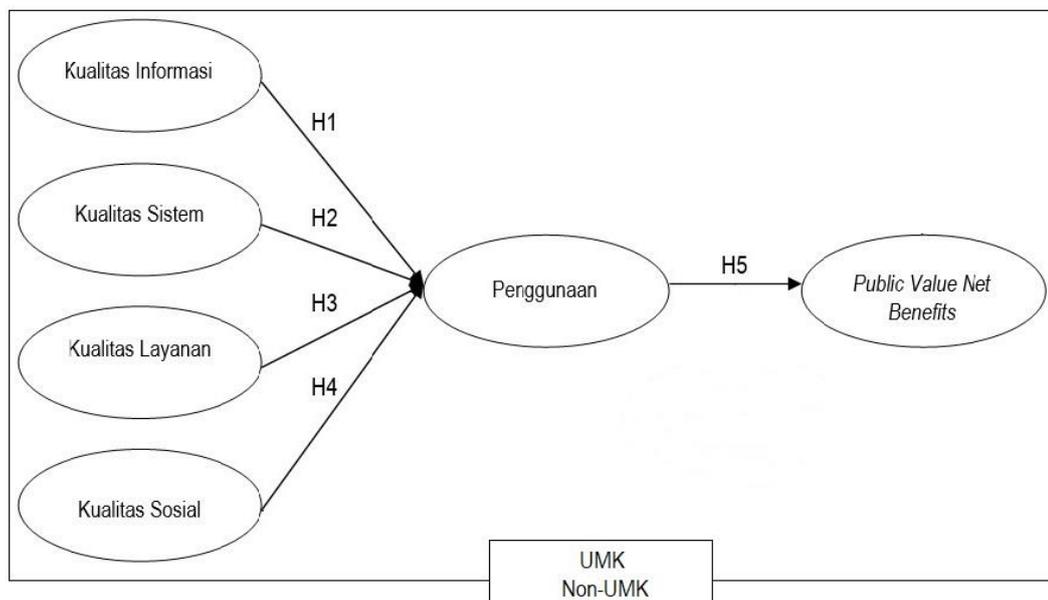
Meninjau dekade sebelumnya dari penelitian keberhasilan sistem informasi, Petter *et al.* (2008) mengidentifikasi kurangnya pengembangan dalam mengukur dimensi spesifik dari keberhasilan sistem informasi. Khususnya, pengembangan ukuran *Net Benefit* jarang dilakukan dalam studi tentang keberhasilan sistem informasi, terutama mengambil fokus utilitarian yang sempit dan kecenderungan untuk memanfaatkan kepuasan pengguna sebagai pengganti kesuksesan. Pengukuran keberhasilan lebih rumit karena pengguna sistem informasi akan sering memiliki sikap yang berbeda mengenai keberhasilan tergantung pada konteks penggunaan tertentu (Teo *et al.*, 2008). Oleh karena itu, Petter *et al.* (2012) menyatakan pengembangan ukuran keberhasilan sistem informasi harus mencerminkan interaksi pengguna layanan elektronik dengan menangkap manfaat subjektif dan manfaat tidak berwujud.

Scott *et al.* (2016) mengatakan bahwa perubahan dalam interaksi sosial secara elektronik memperluas batasan organisasi tradisional untuk memasukkan pengelompokan komunitas online dan berkembang sesuai pandangan tentang

penciptaan nilai. Porter dan Kramer (2011) berpendapat bahwa perusahaan harus memperbaiki pendekatan ekonomi yang ketinggalan zaman untuk penciptaan nilai dengan bekerja dalam mencapai keberhasilan ekonomi dan kemajuan sosial. Selanjutnya, Scott *et al.* (2016) menyarankan bahwa *public value net benefit* perlu dikembangkan dalam keberhasilan sistem informasi. Implikasi tersebut sejalan dengan hasil riset yang dilakukan oleh Sterrenberg dan Keating (2016) bahwa penelitian selanjutnya perlu untuk meneliti hubungan antara penggunaan terhadap *public value net benefit*. Uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₅₀: Ada perbedaan pengaruh penggunaan aplikasi *online single submission risk based approach* (OSS RBA) terhadap *public value net benefit* bagi UMK dan Non-UMK

Mengacu pada kerangka teoritis tentang hubungan antar variabel seperti dijelaskan dalam perumusan hipotesis, maka model penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 7. Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari populasi. Dilihat dari permasalahan yang diteliti, penelitian ini merupakan penelitian kausalitas, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab-akibat) dari dua atau lebih fenomena (Sekaran, 1992), melalui pengujian hipotesis. Cooper dan Schindler (2003) mengungkapkan bahwa penelitian yang mendasarkan pada teori atau hipotesis yang akan dipergunakan untuk menguji suatu fenomena yang terjadi digolongkan pada jenis penelitian eksplanatori (penjelasan). Penelitian eksplanatori melakukan studi terhadap hubungan antara dua atau lebih variabel, kemudian berusaha untuk menjelaskan fenomena yang terjadi.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pelaku usaha yang mendaftarkan NIB kategori pelaku usaha UMK dan Non UMK yang menggunakan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) Tahun 2020 pada 34 provinsi di Indonesia. Adapun data jumlah Nomor Induk Berusaha (NIB) pada masing-masing provinsi sebagai berikut.

Tabel 3. Populasi Data NIB Tahun 2020

No	Provinsi	NIB Kategori UMK	NIB Kategori Non UMK	Jumlah NIB Terbit
1	Jawa Barat	199,699	849	200,548
2	DKI Jakarta	164,562	1,796	166,358
3	Jawa Timur	152,892	375	153,267
4	Jawa Tengah	111,820	201	112,021
5	Banten	66,652	458	67,110
6	Sumatera Utara	53,032	38	53,070

No	Provinsi	NIB Kategori UMK	NIB Kategori Non UMK	Jumlah NIB Terbit
7	Riau	33,764	78	33,842
8	Bali	32,059	479	32,538
9	Kalimantan Timur	29,288	149	29,437
10	Sulawesi Selatan	25,533	227	25,760
11	Kalimantan Barat	22,080	84	22,164
12	Kepulauan Riau	21,599	78	21,677
13	Aceh	21,178	56	21,234
14	Lampung	20,842	53	20,895
15	Sumatera Selatan	18,816	227	19,043
16	Daerah Istimewa Yogyakarta	18,868	44	18,912
17	Sumatera Barat	17,873	93	17,966
18	Kalimantan Selatan	16,344	59	16,403
19	Jambi	13,197	41	13,238
20	Nusa Tenggara Barat	11,831	58	11,889
21	Sulawesi Tenggara	11,813	13	11,826
22	Kalimantan Tengah	10,200	31	10,231
23	Nusa Tenggara Timur	9,184	45	9,229
24	Sulawesi Tengah	8,665	54	8,719
25	Bengkulu	8,640	19	8,659
26	Sulawesi Utara	8,156	38	8,194
27	Kepulauan Bangka Belitung	7,265	12	7,277
28	Papua	5,907	42	5,949
29	Kalimantan Utara	5,384	27	5,411
30	Papua Barat	5,490	32	5,522
31	Gorontalo	4,595	14	4,609
32	Maluku Utara	4,040	20	4,060
33	Maluku	3,957	20	3,977
34	Sulawesi Barat	3,318	13	3,331

Sumber : Kementerian Investasi (2021)

Selanjutnya, dari populasi tersebut akan ditentukan sampel dengan menggunakan teknik *cluster sampling* berdasarkan wilayah yang dibagi menjadi empat provinsi tertinggi, sedang, dan terendah. *Cluster sampling* adalah sampel yang dikumpulkan dalam kelompok atau potongan elemen yang idealnya merupakan dari elemen dalam populasi (Sekaran dan Bougie, 2016). Adapun provinsi yang menjadi sampel pada penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 4. Sampel Penelitian

No.	Provinsi	Jumlah NIB Terbit
1	Jawa Barat	200,548
2	DKI Jakarta	166,358
3	Sumatera Barat	17,966
4	Kalimantan Selatan	16,403
5	Maluku	3,977
6	Sulawesi Barat	3,331
	Total	408,583

Kemudian, penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$
$$n = \frac{408.583}{1 + (408.583)(0,05^2)}$$
$$= 202 \text{ Responden}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah Populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka didapatkan jumlah sampel sebagai responden dalam penelitian ini berjumlah minimal 202 pelaku usaha yang telah memiliki NIB pada enam Provinsi. Unit analisis sampel pada penelitian ini adalah pelaku usaha yang terbagi menjadi dua kategori yaitu UMK dan Non-UMK. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* sebagai unit yang dipilih secara tidak acak dari bagian tertentu dari populasi yang diyakini menghasilkan sampel yang akan memberikan estimasi terbaik dari parameter populasi yang diinginkan (Guarte dan Barrios, 2006). Alasan untuk mengadopsi *purposive sampling* dengan kriteria direktur/pemilik usaha/wakil pemilik didasarkan pada asumsi mengingat maksud dan tujuan penelitian secara spesifik memiliki pandangan yang berbeda tentang ide-ide dan isu-isu yang dipertanyakan perlu dimasukkan dalam sampel (Robinson, 2014; Trost, 1986).

Adapun yang Berdasarkan pernyataan tersebut, maka sebaran sampel pada penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 5. Sebaran Sampel Penelitian

No.	Provinsi	NIB	Perhitungan	
			Sampel	Jumlah
1	Jawa Barat	200,548	$(200.548 \times 202) / 408.583$	99
2	DKI Jakarta	166,358	$(166.358 \times 202) / 408.583$	82
3	Sumatera Barat	17,966	$(17.966 \times 202) / 408.583$	9
4	Kalimantan Selatan	16,403	$(16.403 \times 202) / 408.583$	8
5	Maluku	3,977	$(3.977 \times 202) / 408.583$	2
6	Sulawesi Barat	3,331	$(3.331 \times 202) / 408.583$	2
	Total	408.583		202

Sumber : Kementerian Investasi (2021)

Dengan demikian, sampel pada penelitian ini terhadap pelaku usaha risiko tinggi sebanyak 202 dan pelaku usaha risiko rendah sebanyak 202 sesuai dengan sebaran sampel pada Tabel 5.

3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Tabel 6. Definisi dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Instrumen Penelitian Asli	Instrumen Penelitian Sekarang	Skala Pengukuran
Kualitas Informasi	Kualitas informasi sebagai kualitas output yang dihasilkan sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992)	1. <i>The e-government system provides precise information</i>	1. Informasi yang diberikan oleh aplikasi OSS RBA tepat	Likert
		2. <i>The e-government system provides accurate information</i>	2. Informasi yang diberikan oleh plikasi OSS RBA akurat	
		3. <i>The e-government system provides sufficient information</i>	3. Informasi yang disediakan oleh aplikasi OSS RBA cukup	
		4. <i>The e-government system provides reliable information</i>	4. Informasi yang disediakan oleh aplikasi OSS RBA dapat dipercaya	
		5. <i>Information content of the e-government</i>	5. Informasi yang disediakan oleh aplikasi OSS RBA	

Variabel	Definisi Operasional	Instrumen Penelitian Asli	Instrumen Penelitian Sekarang	Skala Pengukuran
Kualitas Sistem	Kualitas sistem berkaitan dengan apakah ada bug dalam sistem, konsistensi antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, kualitas dokumentasi dan terkadang kualitas dan pemeliharaan kode program (Seddon, 1997)	<i>system fits your needs</i> 1. <i>The KMS is easy to use.</i> 2. <i>The KMS is easy to learn (user friendly).</i> 3. <i>The KMS is stable, rarely down/ crashed.</i> 4. <i>The KMS has a good response time and is in the tolerable range.</i> 5. <i>The KMS runs its functions well and is reliable</i>	sangat cocok dengan kebutuhan pelaku usaha (Stefanovic <i>et al.</i> , 2016) 1. Sistem aplikasi OSS RBA mudah untuk digunakan. 2. Sistem aplikasi OSS sangat mudah dipelajari (ramah pengguna). 3. System aplikasi OSS RBA memiliki jaringan yang stabil. 4. Sistem aplikasi OSS RBA memiliki koneksi yang cepat dalam merespon permintaan pelaku usaha. 5. Sistem aplikasi OSS RBA memiliki fungsi yang baik dan dapat diandalkan. (Budiardjo <i>et al.</i> , 2017)	

Variabel	Definisi Operasional	Instrumen Penelitian Asli	Instrumen Penelitian Sekarang	Skala Pengukuran
		<p>to help users.</p> <p>3. <i>The website tells users exactly when services will be performed.</i></p> <p>4. <i>The website is never too busy to respond to user requests.</i></p> <p>Assurance</p> <p>1. <i>Behavior of the website instills confidence in users.</i></p> <p>2. <i>Users feel safe with their transactions with the website.</i></p> <p>3. <i>The website is consistently courteous with users.</i></p> <p>4. <i>The website has knowledge to do its job.</i></p> <p>Empathy</p> <p>1. <i>The website addresses specific needs of customers.</i></p> <p>2. <i>The website has user's best interest at heart.</i></p> <p>3. <i>The website gives users individual attention.</i></p> <p>4. <i>The website gives users personal attention.</i></p>	<p>3. Aplikasi OSS RBA memberikan pemberitahuan setelah selesai melakukan pendaftaran.</p> <p>4. Aplikasi OSS RBA merespon permintaan pengguna dengan cepat.</p> <p>Jaminan</p> <p>2.11 Aplikasi OSS RBA dapat dipercaya oleh para pengguna dalam menjaga kerahasiaan data pengguna.</p> <p>2.12 Pengguna merasa aman dalam menggunakan aplikasi OSS.</p> <p>2.13 Aplikasi OSS RBA menyediakan layanan online yang membuat nyaman pengguna.</p> <p>2.14 Aplikasi OSS RBA dilengkapi berbagai informasi dan edukasi tentang berinvestasi.</p> <p>Empati</p> <p>1. Aplikasi OSS RBA sangat membantu para pelaku usaha yang ingin mendapatkan NIB.</p> <p>2. Aplikasi OSS RBA dirancang untuk memenuhi kepentingan pelaku usaha.</p> <p>3. Aplikasi OSS RBA memberikan edukasi kepada pengguna sebelum menggunakan.</p> <p>4. Aplikasi OSS RBA dirancang untuk dapat memudahkan pelaku usaha mendaftarkan NIB dimanapun dan kapanpun. (Zhou <i>et al.</i>, 2009)</p>	

Variabel	Definisi Operasional	Instrumen Penelitian Asli	Instrumen Penelitian Sekarang	Skala Pengukuran
Kualitas Sosial	Sejauh mana pengguna internet merasakan pentingnya pengaruh keluarga, teman, dan kolega dalam penggunaan internet mereka (Isaac <i>et al.</i> , 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>(Family influence): my family thinks that using the</i> 2. <i>Internet is a good idea.</i> 3. <i>(Co-workers influence): my co-workers think that using the internet is a good idea.</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga saya berpikir bahwa saya harus mendaftarkan usaha saya pada layanan OSS RBA 2. Teman dekat saya berpikir bahwa saya harus mendaftarkan usaha saya pada layanan OSS RBA 3. Rekan bisnis saya berpikir bahwa saya harus mendaftarkan usaha saya pada layanan OSS RBA (Isaac <i>et al.</i>, 2018) 	Likert
Penggunaan	Penggunaan merupakan sejauh mana target pelanggan percaya bahwa menggunakan TI akan menciptakan nilai yang signifikan bagi mereka (Ajzen, 1991)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>This mobile site makes my work and life easier</i> 2. <i>This mobile site allows me to easily acquire the information I need</i> 3. <i>Overall, this mobile site is useful</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi layanan OSS RBA mempermudah saya untuk mendapat izin usaha. 2. Aplikasi layanan OSS RBA memberikan informasi yang saya butuhkan dengan mudah. 3. Secara keseluruhan, aplikasi layanan OSS RBA ini berguna. (Amin <i>et al.</i>, 2014) 	Likert
Public Value Net Benefit	Sejauh mana sistem informasi berkontribusi terhadap keberhasilan para pemangku kepentingan (Iivari, 2005)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>The ECM system helps me to improve my job performance.</i> 2. <i>Using the ECM system improves my content-related work.</i> 3. <i>Using the ECM system increases my productivity.</i> 4. <i>Overall, using the ECM system enhances my</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Layanan OSS RBA membantu saya dalam meningkatkan usaha saya 2. Dengan menggunakan sistem layanan OSS RBA akan meningkatkan usaha saya dalam menambah relasi dan mitra. 3. Dengan menggunakan sistem layanan OSS RBA akan meningkatkan produktivitas saya. 4. Secara keseluruhan, menggunakan sistem layanan OSS RBA meningkatkan usaha saya yang 	Likert

Variabel	Definisi Operasional	Instrumen Penelitian Asli	Instrumen Penelitian Sekarang	Skala Pengukuran
		<i>content-related work.</i>	berhubungan dengan investor. (Laumer <i>et al.</i> , 2017)	

3.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dengan melihat kerangka pemikiran teoritis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan model SEM (*Structural Equation Modeling*). SEM adalah sekumpulan teknik- teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan. Hubungan yang rumit tersebut dapat diartikan sebagai rangkaian hubungan yang dibangun antara satu atau beberapa variabel dependen (endogen) dengan satu atau beberapa variabel independen (eksogen), dan variabel- variabel tersebut berbentuk faktor atau konstruk yang dibangun dari beberapa indikator yang diobservasi atau diukur langsung SEM dapat dideskripsikan sebagai suatu analisis yang menggabungkan pendekatan analisis factor (*factor analysis*), model structural (*structural model*), dan analisis jalur (*path analysis*) Ghazali (2011). SEM merupakan gabungan dari metode statistik yang terpisah yaitu analisis factor (*factor analysis*) serta model persamaan simultan (*simultaneous equation modeling*). Secara komprehensif, metode analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk menguji kelayakan setiap item pernyataan untuk mendapatkan data yang valid. Pengujian dilakukan melalui *Content Validity* dan *Construct Validity*. *Content Validity* menunjukkan tingkat seberapa besar item-item di instrumen mewakili konsep yang diukur, sehingga instrumen tersebut dapat mencerminkan karekteristik dari variabel yang digunakan dalam penelitian. Sedangkan *Construct Validity* menunjukkan seberapa baik hasil-hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukur sesuai dengan teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk (Hartono, 2010)

Pengujian validitas dan reliabilitas dalam LISREL juga dilakukan dengan menggunakan analisis konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*). *Standardized Loading Factor* (SLF) ≥ 0.5 dianggap memiliki validitas yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten, sehingga item pernyataan dinyatakan valid. Nilai *Average Variance Exstrated* (AVE) merupakan kuadrat dari *Standardized Loading Factor* dari setiap indikator yang menjelaskan konstruk laten, dimana suatu indikator memiliki validitas kuat bila nilai VAE ≥ 0.5 . Reliabilitas konstruk (*Construct Reliability*) merupakan ukuran kehandalan dan konsistensi dari variabel-variabel terukur yang menggambarkan suatu konstruk laten, dimana nilai CR ≥ 0.7 adalah reliabel. Secara umum, seluruh variabel dan indikator dalam penelitian ini harus memenuhi semua standar uji, yaitu SLF ≥ 0.5 , AVE ≥ 0.5 , CR ≥ 0.7 (Hair *et al.*, 2018).

Validitas konvergen suatu konstruk dapat juga dinilai dengan menghitung rata-rata varians yang diekstraksi (*avarage varianced extracted* atau AVE). *Variance extracted* memperlihatkan jumlah varians dari indikator yang diekstraksi oleh variabel bentukan yang dikembangkan. Nilai AVE yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator itu telah mewakili secara baik variabel bentukan yang dikembangkan. Angka yang direkomendasikan untuk AVE adalah lebih besar dari 0.5 (AVE > 0.50). Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur di konstruk-konstruk berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas diskriminan dievaluasi lewat perbandingan akar kuadrat AVE dengan korelasi antara konstruk-konstruk berpasangan. Kriteria yang digunakan adalah nilai akar kuadrat dari AVE seharusnya melebihi korelasi antar pasangan konstruk (Ghozali, 2013)

Kesesuaian model dievaluasi dengan melihat berbagai kriteria *goodness of fit*. Menurut Widarjono (2010) untuk mengevaluasi kesesuaian model secara menyeluruh meliputi, *chi-squares*, *goodness of fit index* (GFI), *adjusted goodness of fit index* (AGFI), dan *root mean square error* (RMSR). Yamin dan Kurniawan (2009) secara garis besar uji kesesuaian model digolongkan menjadi 3 yaitu :

- a. Ukuran kecocokan mutlak (*absolute fit measures*), yaitu ukuran kecocokan model secara keseluruhan (model struktural dan model pengukuran)

terhadap matriks korelasi dan matriks kovarians. Uji kecocokan tersebut meliputi :

- Uji kecocokan *chi-squares*. Uji kecocokan ini mengukur seberapa dekat antara *implied covariance matrix* (matriks kovarians dari sampel data). *p-value* diharapkan bernilai lebih besar sama dengan 0,05.
- *Goodness of fit index* (GFI). Ukuran *goodness of fit index* pada dasarnya merupakan ukuran kemampuan suatu model menerangkan keragaman data. Nilai *goodness of fit index* berkisar antara 0-1. Sebenarnya, tidak ada kriteria standar tentang batas nilai *goodness of fit index* yang baik. Namun bisa disimpulkan, model yang baik adalah model yang memiliki nilai *goodness of fit index* mendekati 1. Dalam prakteknya, banyak peneliti yang menggunakan batas minimal 0,9.
- *Root mean square error* (RMSR). *Root mean square error* merupakan residu rata-rata antar matriks kovarians/korelasi teramati dan hasil estimasi. Nilai $RMSR < 0,05$ adalah *good fit*.
- *Root mean square error of approximation* (RMSEA). *Root mean square error of approximation* merupakan ukuran rata-rata perbedaan per *degree of freedom* yang diharapkan dalam populasi. Nilai $RMSEA < 0,08$ adalah *good fit*, sedangkan Nilai $RMSEA < 0,05$ adalah *close fit*.
- *Expected cross-validation index* (ECVI). Ukuran *expected cross-validation index* merupakan nilai pendekatan uji kecocokan suatu model apabila diterapkan pada data lain (validasi silang). Nilainya didasarkan pada perbandingan antar model. Semakin kecil nilai, semakin baik.
- *Non-centrality parameter* (NCP). *Non-centrality parameter* dinyatakan dalam bentuk spesifik ulang *chi-square*. Penilaian didasarkan atas perbandingan dengan model lain. Semakin kecil nilai, semakin baik.

- b. Ukuran kecocokan incremental (*incremental/relative fit measures*), yaitu ukuran kecocokan model secara relatif, digunakan untuk perbandingan model yang diusulkan dengan model dasar yang digunakan oleh peneliti. Uji kecocokan tersebut meliputi:
- a. *Adjusted goodness of fit index* (AGFI). Ukuran *adjusted goodness of fit index* merupakan modifikasi dari *goodness of fit index* dengan mengakomodasi *degree of freedom* model dengan model lain yang dibandingkan. $AGFI \geq 0,9$ adalah *good fit*, sedangkan $0,8 \leq AGFI \leq 0,9$ adalah *marginal fit*.
 - b. *Tucker-lewis index* (TLI). Ukuran *tucker-lewis index* disebut juga dengan *nonnormed fit index* (NNFI). Ukuran ini merupakan ukuran untuk perbandingan antar model yang mempertimbangkan banyaknya koefisien di dalam model. $TLI \geq 0,9$ adalah *good fit*, sedangkan $0,8 \leq TLI \leq 0,9$ adalah *marginal fit*.
 - c. *Normed fit index* (NFI). Nilai *normed fit index* merupakan besarnya ketidakcocokan antara model target dan model dasar. Nilai *normed fit index* berkisar antara 0-1. $NFI \geq 0,9$ adalah *good fit*, sedangkan $0,8 \leq NFI \leq 0,9$ adalah *marginal fit*.
 - d. *Incremental fit index* (IFI). Nilai *incremental fit index* berkisar antara 0-1. $IFI \geq 0,9$ adalah *good fit*, sedangkan $0,8 \leq IFI \leq 0,9$ adalah *marginal fit*.
 - e. *Comparative fit index* (CFI). Nilai *comparative fit index* berkisar antara 0-1. $CFI \geq 0,9$ adalah *good fit*, sedangkan $0,8 \leq CFI \leq 0,9$ adalah *marginal fit*.
 - f. *Relative fit index* (RFI). Nilai *relative fit index* berkisar antara 0-1. $RFI \geq 0,9$ adalah *good fit*, sedangkan $0,8 \leq RFI \leq 0,9$ adalah *marginal fit*.
- c. Ukuran kecocokan parsimoni (*parsimonious/adjusted fit measures*), yaitu ukuran kecocokan yang mempertimbangkan banyaknya koefisien didalam model. Uji kecocokan tersebut meliputi:
- *Parsimonious normed fit index* (PNFI). Nilai *parsimonious normed fit index* yang tinggi menunjukkan kecocokan yang lebih baik.

Parsimonious normed fit index hanya digunakan untuk perbandingan model alternatif.

- *Parsimonious goodness of fit index* (PGFI). Nilai *parsimonious goodness of fit index* merupakan modifikasi dari *goodness of fit index*, dimana nilai yang tinggi menunjukkan model lebih baik digunakan untuk perbandingan antarmodel.
- *Critical N* (CN) merupakan ukuran sampel untuk digunakan mengestimasi model. Kecocokan model yang memuaskan $CN \geq 100$.

Menurut Hair *et al.*(2010) dan Wijanto (2008) bahwa uji kecocokan model (*goodness of fit index*), yakni *absolute fit measures*, *incremental/relative fit measure*, dan *parsimonious/adjusted fit measures* perlu dilakukan pada hasil analisis faktor konfirmatori atau CFA untuk mengkonfirmasi faktor-faktor yang paling dominan dalam suatu kelompok variabel, sehingga dapat mengetahui apakah model yang dibangun secara statistik dapat didukung.

3.4.2 Model Pengujian Hipotesis

Metode analisis data yang digunakan adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling/SEM*). Alat analisis data yang digunakan adalah *software LISREL 8.80 full version* sedangkan teknik estimasi model yang digunakan adalah metode estimasi *maximum likelihood*. *Maximum likelihood* berusaha meminimumkan perbedaan antara sampel *covariance* dan prediksi model teoritis yang dibangun. *LISREL* akan mengkonfirmasi hasil uji *t* (estimasi statistik dari SEM) secara lengkap dengan tingkat kesalahan uji ditetapkan sebesar 0.05 dengan nilai signifikansi *t* adalah ± 1.96 , jika hasil uji menunjukkan tidak signifikan maka *LISREL* akan mencetak sebuah garis diagram jalur tersebut dengan keluaran berwarna merah.

Metode analisis data yang digunakan adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling/SEM*). SEM adalah sebuah evolusi dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi, SEM telah muncul sebagai bagian integral dari penelitian manajerial dan akademik. SEM merupakan gabungan antar dua metode statistik, yaitu (1) analisis faktor yang

dikembangkan dalam psikologi/psikometri atau sosiologi dan (2) model persamaan simultan yang dikembangkan dalam ekonometri. Dalam penelitian *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel laten yang satu dengan variabel laten yang lain. Model penelitian yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah model penelitian *recursive model* karena hubungan antara variabel eksogen dan endogen tidak bolak-balik (*reciprocal*) tetapi satu hubungan (hubungan kausal).

Prosedur tahap pertama pada pendekatan *multigroup* adalah membentuk dua atau lebih kelompok yang berbeda atau disebut sub-kelompok dimana setiap kelompok akan berisi bagian dari sampel penelitian yang sesuai dengan kategori atau klasifikasi dalam variabel yang digunakan untuk membentuk kelompok (Matzler et al., 2006; S. Sharma et al., 1981). Dalam SEM akan dilakukan uji kecocokan untuk memeriksa tingkat kecocokan antara data dengan model, validitas dan reliabilitas model pengukuran, dan signifikansi koefisien-koefisien model struktural. Evaluasi terhadap tingkat kecocokan data dengan model dilakukan dengan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) kecocokan keseluruhan model (*overall model fit*), (2) kecocokan model pengukuran (*measurement model fit*), dan (3) kecocokan model struktural (*structural model fit*), (Hair et al., 1998). Ringkasannya sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Kecocokan Model Struktural

Ukuran Kecocokan Model	Nilai Standar	Kesimpulan
<i>Absolute fit measures</i>		
• p-value	$\leq 0,08$	Baik
• RMSEA	$\leq 0,08$	Baik
• GFI	$\geq 0,90$	Baik
<i>Incremental/relative fit measures</i>		
• AGFI	$\geq 0,90$	Baik
• NFI	$\geq 0,90$	Baik
• CFI	$\geq 0,90$	Baik
<i>Parsimonious Fit Measure</i>		
• PNFI	$\leq 0,90$	Baik
• PGFI	$\leq 1,00$	Baik
<i>Other goodness of fit index</i>		
• Critical N (CN)	≥ 100	Baik

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kualitas sistem aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) memiliki pengaruh terhadap penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) baik bagi pelaku UMK ataupun Non UMK. Hasil pengujian membuktikan bahwa kualitas sistem bagi pelaku UMK memiliki nilai tertinggi sebesar 30%, sementara kualitas sistem untuk pelaku Non-UMK memiliki nilai sebesar 25%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem sangat berperan dalam keberlangsungan penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) oleh pelaku usaha. Namun, sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) yang belum terintegrasi dengan lembaga tertentu menjadi kendala dalam hal pemenuhan komitmen, baik dalam pemenuhan izin lingkungan hidup, persetujuan bangunan gedung (PBG) ataupun Sertifikat Laik Fungsi (SLF). Kualitas jaringan internet yang lambat untuk daerah terisolir juga menjadi kendala dalam penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA). Pelaku usaha masih sulit membedakan status-status izin usaha, seperti apakah usahanya termasuk UMK atau non-UMK dan apakah usahanya berisiko rendah, menengah, menengah tinggi, atau tinggi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan implikasi manajerial kepada pemerintah untuk meintegrasikan sistem OSS RBA dengan beberapa lembaga terkait seperti Badan Pertanahan Nasional dan Kementerian Kelautan terkait dengan penerbitan KKPR.
2. Kualitas sosial *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) memiliki pengaruh terhadap penggunaan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) baik bagi UMK ataupun Non UMK. Hasil

pengujian membuktikan bahwa kualitas sosial bagi pelaku Non-UMK memiliki nilai tertinggi sebesar 43%, sementara kualitas sosial untuk pelaku UMK memiliki nilai sebesar 25%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sosial sangat berperan dalam keberlangsungan penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) oleh pelaku usaha. Pelaku usaha yang sudah mendaftarkan usaha mereka dapat memberikan informasi kepada pelaku usaha lainnya yang belum mendaftarkan usahanya agar mendapatkan bukti usaha yang legal dan diakui pemerintah. Selain itu, kualitas sosial perlu diperkuat dengan bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah kepada para pelaku usaha melalui berbagai kegiatan yang dapat menarik perhatian pelaku usaha sehingga mereka memiliki minat dalam penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) dalam mendaftarkan legalitas usaha mereka. Penelitian ini memberikan kebijakan pratikal kepada pemerintah untuk melakukan sosialisasi kepada para pelaku usaha.

3. Kualitas informasi aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) memiliki pengaruh terhadap penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) baik bagi UMK ataupun Non UMK. Hasil pengujian membuktikan bahwa kualitas informasi bagi pelaku UMK memiliki nilai tertinggi sebesar 25%, sementara kualitas informasi untuk pelaku Non-UMK memiliki nilai sebesar 19%. Hal ini menunjukkan bahwa informasi sangat dibutuhkan oleh para pelaku usaha untuk dapat mendaftarkan usaha mereka dalam mendapatkan perizinan usaha. Meskipun demikian, tanggapan menunjukkan pelaku usaha saat menggunakan layanan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) merasa kekurangan informasi terkait penggunaannya. Hasil ini juga didukung dengan temuan KPPOD (2021) bahwa kurangnya informasi dan sosialisasi terkait platform OSS RBA juga menjadi salah satu penghambat proses perizinan para pelaku usaha dalam mendaftarkan usaha. Selain itu, pemerintah harus meningkatkan kualitas informasi dengan menyediakan berbagai informasi bagi pelaku usaha untuk mempermudah pelaku usaha dalam penggunaan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) pada berbagai

website yang terdapat pada masing-masing Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada setiap provinsi seperti memberikan informasi bagaimana pelaku usaha memilih katagori usaha, memilih bidang usaha sesuai dengan KBLI, informasi terkait bagaimana mempermudah dalam pemenuhan komitmen dengan Lembaga/Kementrian seperti izin lingkungan atau pemenuhan komitmen RDTR. Dengan demikian, penelitian ini memberikan implikasi manajerial kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk melakukan pendampingan secara intensif kepada pelaku usaha.

4. Kualitas layanan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) memiliki pengaruh terhadap penggunaan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) baik bagi UMK ataupun Non UMK. Hasil pengujian membuktikan bahwa kualitas layanan bagi pelaku UMK memiliki nilai tertinggi sebesar 18%, sementara kualitas informasi untuk pelaku Non-UMK memiliki nilai sebesar 16%. Kualitas layanan yang rendah menunjukkan tingkat pelayanan yang tidak dapat berfungsi dengan baik sehingga ini menjadi celah untuk pihak lain melakukan pungli. Partisipasi pelaku usaha masih rendah karena dalam pembuatan regulasi terkait, yaitu UU Cipta Kerja dan aturan turunannya seperti PP Nomor 5 Tahun 2021. Hal ini membuat mereka kurang paham bahkan tidak mengetahuinya. Belum tersedianya layanan *helpdesk* sebagai sarana yang membantu pelayanan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) juga menjadi kendala. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan implikasi kepada para pemangku kepentingan dalam aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) maupun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk dapat bekerja sama dalam memberikan informasi dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA).
5. Penggunaan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) memiliki pengaruh terhadap *public value net benefit* baik bagi UMK ataupun Non UMK. Hasil pengujian membuktikan bahwa pelaku Non-UMK memiliki nilai tertinggi sebesar 29%, sementara penggunaan OSS RBA untuk

pelaku UMK memiliki nilai sebesar 25%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) yang semakin tinggi akan semakin besar peluang peningkatan investasi yang akan memberikan profit dalam mendukung tingkat perekonomian Indonesia. Selain itu, penggunaan aplikasi tersebut dapat memberikan nilai legalitas usaha yang memudahkan pelaku usaha untuk memasukkan usahanya kedalam platform-platform sehingga mudah dikenal banyak orang dan meningkatkan penjualan dari usaha tersebut. Pelaku usaha belum memahami sepenuhnya manfaat dalam perizinan usaha dengan menggunakan aplikasi layanan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA). Hal ini memberikan implikasi pada peran pemerintah untuk terus menerus mengedukasi pelaku usaha dalam berbagai kegiatan sosialisasi usaha sehingga dalam menambah pengetahuan pelaku usaha dalam menggunakan layanan tersebut.

6. Temuan penelitian ini juga mengkonfirmasi teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan memperluas pendapat DeLone dan McLean (1992) bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang baik, direpresentasikan oleh *usefulness* dari output sistem yang diperoleh serta dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem (*intended to use*) dan diperluas kembali oleh Sterenberg dan Keating (2016).
7. Selanjutnya, kualitas layanan dan kualitas sistem sebagai bagian dari variabel eksternal yang memiliki pengaruh terhadap penggunaan layanan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA). Kualitas sistem yang diadopsi pada penelitian ini menjelaskan kualitas jaringan yang dimiliki layanan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) dalam melayani para pelaku usaha yang ingin mendaftarkan NIB secara online. Semakin cepat akses jaringan yang dimiliki suatu aplikasi maupun platform, maka akan semakin cepat proses penerimaan perintah yang diterima oleh sistem untuk mengakses data yang diinginkan pengguna layanan elektronik.

5.2 Saran

5.2.1 Saran bagi Pelaku Usaha

- Pelaku usaha perlu mendaftarkan perizinan mereka menggunakan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) sebagai

legalisasi atau kepastian atas operasional usaha. Adanya kepastian usaha dapat membantu meningkatkan investasi, kemudahan fasilitas pembiayaan guna peningkatan usaha.

- Pelaku usaha perlu memahami arti pentingnya legalitas usaha sehingga dapat perlindungan hukum sesuai dengan Peraturan Presiden nomor 98 tahun 2014 tentang perizinan untuk usaha mikro dengan tujuan untuk memberikan kepastian hukum dan sarana pemberdayaan bagi Pelaku Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) itu sendiri dalam mengembangkan usaha.

5.2.2 Saran bagi Pemerintah

- Pemerintah perlu melakukan sosialisasi dan asistensi tentang teknis OSS RBA secara sistematis-kolaboratif dengan melibatkan asosiasi usaha, akademisi/kampus, masyarakat sipil/media massa.
- Pemerintah perlu membentuk satuan tugas multistakeholders dalam rangka percepatan implementasi OSS RBA. Tim ini bertanggung jawab dalam melakukan komunikasi lintas stakeholders (Pusat/Pemda dan pelaku usaha/masyarakat) dan melakukan asesmen berkala atas kebutuhan dan tindak lanjut daerah untuk mengakselerasi implementasi OSS RBA.
- Pemerintah perlu melakukan penguatan infrastruktur internet untuk mendukung kegiatan berusaha di daerah oleh pemda sangat dibutuhkan guna mendorong efisiensi proses berusaha dan meminimalisir potensi pungutan liar dan korupsi.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu mengoptimalkan sosialisasi dan pendampingan terkait dengan dana DAK yang telah digulirkan oleh kementerian investasi. Dalam penerapan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) Pemerintah hendaknya melihat kesiapan daerah baik dari Sarana OSS, SDM pengguna dan Regulasi.
- Pemerintah sebaiknya melakukan evaluasi terhadap sistem amdalnet yang belum terintegrasi dengan aplikasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) sebagai syarat terbitnya izin lingkungan.
- Pemerintah segera melakukan evaluasi terkait integrasi sistem terhadap kementerian terkait baik KKPR (Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan

Ruang) darat dimana sistem terkait dengan BPN (Badan pertanahan Nasional) ataupun KKPR (Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang) Laut, sehingga dapat membantu pemenuhan komitmen dalam penerbitan KKPR (Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang).

- Pemerintah sebaiknya memberikan wewenang kepada daerah untuk melakukan *reset password*, menyediakan *helpdesk* sebagai sarana untuk membantu permasalahan terkait aplikasi layanan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) di daerah.
- Pemerintah perlu mengevaluasi indikator-indikator yang masih memiliki nilai rendah dalam penilaian yang dilakukan oleh *Ease of Doing Business Indonesia* seperti Perizinan Memulai Usaha, Perizinan Konstruksi, Pendaftaran Properti, Perdagangan Lintas Batas, dan Penegakan Hukum terhadap Kontrak.

5.2.3 Saran bagi Peneliti Selanjutnya

- Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam membahas model *information system success* pada layanan *e-government* sehingga penelitian selanjutnya dapat menggeneralisasi hasil penelitian ini dalam sektor yang berbeda.
- Keterbatasan selanjutnya terletak pada jenis pengguna. Studi ini menggunakan jenis penggunaan yang terdiri dari UMK dan Non-UMK Menurut Islam (2015) bahwa studi berbasis TAM menyarankan usia sebagai tolak ukur untuk penggunaan teknologi. Sebagai contoh, Venkatesh *et al.* (2003) menemukan bahwa pengguna yang lebih muda lebih mementingkan manfaat yang dirasakan ketika mereka memutuskan untuk menggunakan suatu sistem. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat memasukkan usia dalam penggunaan teknologi yang dapat berdampak pada *public value net benefit*.
- Penelitian terkait penggunaan pada layanan elektronik pemerintah di Indonesia masih sangat terbatas, sementara itu mengetahui penggunaan layanan elektronik sangat penting untuk mengetahui manfaat yang didapatkan oleh masyarakat sebagai penggunanya. Sehingga studi penelitian di masa depan perlu mencoba untuk meneliti kembali

penggunaan pada layanan elektronik pemerintah pada ruang lingkup yang berbeda dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbott, P., & Wallace, C. (2012). Social Quality: A Way to Measure the Quality of Society. *Social Indicators Research*, 108(1), 153–167. <https://doi.org/10.1007/s11205-011-9871-0>
- Abbott, P., Wallace, C., & Sapsford, R. (2011). Surviving the transformation: Social quality in Central Asia and the Caucuses. *Journal of Happiness Studies*, 12(2), 199–223.
- Abdila, R. (2019, November 1). *Peneliti KPPOD Temukan Kelemahan Sistem OSS*. <https://www.tribunnews.com/bisnis/2019/09/11/peneliti-kppod-temukan-kelemahan-sistem-oss>
- Adams, D. A., Nelson, R. R., & Todd, P. A. (1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication. *MIS Quarterly*, 227–247.
- Aditi, B., Hafizah, H., & Hermansyur, H. (2021). The Role of E-Services, Quality System and Perceived Value on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Indonesian SMEs. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(3), 193–205.
- Adivar, B., Hüseyinoğlu, I. Ö. Y., & Christopher, M. (2019). A quantitative performance management framework for assessing omnichannel retail supply chains. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 48, 257–269.
- Afonso, C. M., Roldán Salgueiro, J. L., Sánchez Franco, M. J., & González, M. de la O. (2012). *The moderator role of Gender in the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): A study on users of Electronic Document Management Systems*.
- Agag, G., Brown, A., Hassanein, A., & Shaalan, A. (2020). Decoding travellers' willingness to pay more for green travel products: Closing the intention-behaviour gap. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(10), 1551–1575.
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In *Action control* (pp. 11–39). Springer.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice-Hall.
- Akbulut-Bailey, A. Y. (2011). Information sharing between local and state governments. *Journal of Computer Information Systems*, 51(4), 53–63.
- Al-Debei, M. M., Al-Lozi, E., & Papazafeiropoulou, A. (2013). Why people keep coming back to Facebook: Explaining and predicting continuance

- participation from an extended theory of planned behaviour perspective. *Decision Support Systems*, 55(1), 43–54.
- Alaiad, A., & Zhou, L. (2014). The determinants of home healthcare robots adoption: An empirical investigation. *International Journal of Medical Informatics*, 83(11), 825–840.
- Aldholay, A., Isaac, O., Abdullah, Z., Abdulsalam, R., & Al-Shibami, A. H. (2018). An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy: Online learning usage in Yemen. *The International Journal of Information and Learning Technology*, 35(4), 285–304.
- Alfadda, H. A., & Mahdi, H. S. (2021). Measuring students' use of zoom application in language course based on the technology acceptance model (TAM). *Journal of Psycholinguistic Research*, 50(4), 883–900.
- Almutairi, H., & Subramanian, G. H. (2005). An empirical application of the DeLone and McLean model in the Kuwaiti private sector. *Journal of Computer Information Systems*, 45(3), 113–122.
- Alshurideh, M., Salloum, S. A., Al Kurdi, B., Monem, A. A., & Shaalan, K. (2019). Understanding the quality determinants that influence the intention to use the mobile learning platforms: A practical study. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 13(11).
- Altameem, T., Zairi, M., & Alshawi, S. (2006). Critical success factors of e-government: A proposed model for e-government implementation. *2006 Innovations in Information Technology*, 1–5.
- Amin, M., Rezaei, S., & Abolghasemi, M. (2014). User satisfaction with mobile websites: the impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust. *Nankai Business Review International*, 5(3), 258–274. <http://dx.doi.org/10.1108/NBRI-01-2015-0001>
- Andersen, K. N., Henriksen, H. Z., Medaglia, R., Danziger, J. N., Sannarnes, M. K., & Enemærke, M. (2010). Fads and facts of e-government: A review of impacts of e-government (2003--2009). *International Journal of Public Administration*, 33(11), 564–579.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring customer satisfaction with service quality using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 232–258.
- Ashfaq, M., Yun, J., Yu, S., & Loureiro, S. M. C. (2020). I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents. *Telematics and Informatics*, 54, 101473.
- Awad, N. F., & Ragowsky, A. (2008). Establishing trust in electronic commerce through online word of mouth: An examination across genders. *Journal of Management Information Systems*, 24(4), 101–121.
- Ayaz, A., & Yanartaş, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance

and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports*, 2(March). <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>

- Aziz, A., Fauzi, I., Bangsa, J. R., Isnawati, S. I., & Universitas, N. W. (2021). The Influence of Informativeness, Information Format and Easy of use in the use of SIAKAD on User Satisfaction (Case Study of Ngudi Waluyo University Students). *ICLSSEE 2021: Proceedings of the 1st International Conference on Law, Social Science, Economics, and Education, ICLSSEE 2021, March 6th 2021, Jakarta, Indonesia*, 460.
- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253–268.
- Balaban, I., Mu, E., & Divjak, B. (2013). Development of an electronic Portfolio system success model: An information systems approach. *Computers & Education*, 60(1), 396–411.
- Barbosa, A. F., Pozzebon, M., & Diniz, E. H. (2013). Rethinking e-government performance assessment from a citizen perspective. *Public Administration*, 91(3), 744–762.
- Batool, S., Bibi, A., Frezza, F., & Mangini, F. (2019). Benefits and hazards of electromagnetic waves, telecommunication, physical and biomedical: a review. *European Review for Medical and Pharmacological Sciences*, 23(7), 3121–3128.
- Benmoussa, K., Laaziri, M., Khouliji, S., Kerkeb, M. L., & El Yamami, A. (2018). Impact of system quality, information quality and service quality on the efficiency of information system. *Proceedings of the 3rd International Conference on Smart City Applications*, 1–6.
- Bhattacharjee, A., & Premkumar, G. (2004). Understanding changes in belief and attitude toward information technology usage: A theoretical model and longitudinal test. *MIS Quarterly*, 229–254.
- Blackford, M. G. (2003). *A history of small business in America*. UNC Press Books.
- Boudreau, M.-C. (2003). Learning to use ERP technology: A causal model. *36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2003. Proceedings of The*, 10--pp.
- Bradley, R. V., Pridmore, J. L., & Byrd, T. A. (2006). Information systems success in the context of different corporate cultural types: an empirical investigation. *Journal of Management Information Systems*, 23(2), 267–294.
- Brata, A. H., & Amalia, F. (2018). Impact analysis of social influence factor on using free blogs as learning media for driving teaching motivational factor. *Proceedings of the 4th International Conference on Frontiers of Educational Technologies*, 29–33.
- Brown, T. J., Churchill Jr, G. A., & Peter, J. P. (1993). Improving the

measurement of service quality (Working Paper No. 92-4). *Madison, WI: AC Nielsen Center for Marketing Research.*

- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. In *Public administration review* (Vol. 74, Issue 4, pp. 445–456). Wiley Online Library.
- Budiardjo, E. K., Pamenan, G., Hidayanto, A. N., Meyliana, & Cofriyanti, E. (2017). The impact of knowledge management system quality on the usage continuity and recommendation intention. *Knowledge Management and E-Learning*, 9(2), 200–224. <https://doi.org/10.34105/j.kmel.2017.09.012>
- Burton-Jones, A., & Hubona, G. S. (2005). Individual differences and usage behavior: revisiting a technology acceptance model assumption. *ACM SIGMIS Database: The DATABASE for Advances in Information Systems*, 36(2), 58–77.
- Burton-Jones, A., & Straub Jr, D. W. (2006). Reconceptualizing system usage: An approach and empirical test. *Information Systems Research*, 17(3), 228–246.
- Butt, N., Warraich, N. F., & Tahira, M. (2019). Development level of electronic government services: An empirical study of e-government websites in Pakistan. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 68(1–2), 33–46. <https://doi.org/10.1108/GKMC-05-2018-0045>
- Byrne, B. M. (1998). *Structural Equation Modeling with Lisrel, Prelis, and Simplis: Basic Concepts, Applications, and Programming*. Lawrence Erlbaum Associates, New Jersey.
- Campbell, D. A., Lambright, K. T., & Wells, C. J. (2014). Looking for friends, fans, and followers? Social media use in public and nonprofit human services. *Public Administration Review*, 74(5), 655–663.
- Carlson, J., & O’Cass, A. (2011). Developing a framework for understanding e-service quality, its antecedents, consequences, and mediators. *Managing Service Quality*, 21(3), 264–286. <https://doi.org/10.1108/09604521111127965>
- Carmen, R., Defraeye, M., & Van Nieuwenhuysse, I. (2015). A decision support system for capacity planning in emergency departments. *International Journal of Simulation Modelling*, 14(2), 299–312.
- Chae, M., Kim, J., Kim, H., & Ryu, H. (2002). Information quality for mobile internet services: A theoretical model with empirical validation. *Electronic Markets*, 12(1), 38–46.
- Chau, N. T., Deng, H., & Tay, R. (2020). Critical determinants for mobile commerce adoption in Vietnamese small and medium-sized enterprises. *Journal of Marketing Management*, 36(5–6), 456–487.
- Chen, I. Y. L. (2007). The factors influencing members’ continuance intentions in professional virtual communities—a longitudinal study. *Journal of*

Information Science, 33(4), 451–467.

- Chen, S.-C., Yen, D. C., & Hwang, M. I. (2012). Factors influencing the continuance intention to the usage of Web 2.0: An empirical study. *Computers in Human Behavior*, 28(3), 933–941.
- Cheng, D., Liu, G., Qian, C., & Song, Y.-F. (2008). Customer acceptance of internet banking: integrating trust and quality with UTAUT model. *2008 IEEE International Conference on Service Operations and Logistics, and Informatics, 1*, 383–388.
- Chi, T. (2018). Mobile commerce website success: Antecedents of consumer satisfaction and purchase intention. *Journal of Internet Commerce*, 17(3), 189–215.
- Chiu, C.-M., Chiu, C.-S., & Chang, H.-C. (2007). Examining the integrated influence of fairness and quality on learners' satisfaction and Web-based learning continuance intention. *Information Systems Journal*, 17(3), 271–287.
- Christiawan, R. (2021). Perizinan Berbasis Online Single Submission Untuk Mewujudkan Kemudahan Berusaha. *Masalah-Masalah Hukum*, 50(1), 60–69. <https://doi.org/10.14710/mmh.50.1.2021.60-69>
- Cialdini, R. B., & Goldstein, N. J. (2004). Social influence: Compliance and conformity. *Annu. Rev. Psychol.*, 55, 591–621.
- Compeau, D., Higgins, C. A., & Huff, S. (1999). Social cognitive theory and individual reactions to computing technology: A longitudinal study. *MIS Quarterly*, 145–158.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2003). *Research methods*. Irwin.
- Cooper, R. B., & Zmud, R. W. (1990). Information technology implementation research: a technological diffusion approach. *Management Science*, 36(2), 123–139.
- Dar, M. S., Ahmed, S., & Raziq, A. (2017). Small and medium-size enterprises in Pakistan: Definition and critical issues. *Pakistan Business Review*, 19(1), 46–70.
- Daugherty, P. J., Germain, R., & Droge, C. (1995). Predicting EDI technology adoption in logistics management: the influence of context and structure. *Logistics and Transportation Review*, 31(4), 309.
- Davis, F. D. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results*. Massachusetts Institute of Technology.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13, 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management*

Science, 35(8), 982–1003.

- Dayantri, D. (2022). Implementasi Kebijakan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Provinsi Sumatera Utara. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(5), 617–626.
- Dedeke, A. N. (2016). Travel web-site design: Information task-fit, service quality and purchase intention. *Tourism Management*, 54, 541–554.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *Information Systems Success Measurement* (Series in). Now Publishers Inc.
- Delone, W H, & Mclean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone & McLean information systems success model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31–47.
- Delone, William H, & McLean, E. R. (2003). Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. he DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Demissie, D., & Rorissa, A. (2015). The effect of information quality and satisfaction on a parent's behavioral intention to use a learning community management system. *Libri*, 65(2), 143–150.
- Deng, X., Doll, W., & Truong, D. (2004). Computer self-efficacy in an ongoing use context. *Behaviour & Information Technology*, 23(6), 395–412.
- Dong, T.-P., Cheng, N.-C., & Wu, Y.-C. J. (2014). A study of the social networking website service in digital content industries: The Facebook case in Taiwan. *Computers in Human Behavior*, 30, 708–714.
- Donmez-Turan, A. (2020). Does unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) reduce resistance and anxiety of individuals towards a new system? *Kybernetes*, 49(5), 1381–1405. <https://doi.org/10.1108/K-08-2018-0450>
- Dreheeb, A. E., Basir, N., & Fabil, N. (2021). Impact of system quality on Users' satisfaction in continuation of the use of E-learning system. *International Journal of E-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 6(1), 13.
- Dubey, S. K., Ghosh, S., & Rana, A. (2012). Comparison of software quality models: an analytical approach. *International Journal of Emerging*

Technology and Advanced Engineering, 2(2), 111–119.

- Eckhardt, A., Laumer, S., & Weitzel, T. (2009). Who influences whom? Analyzing workplace referents' social influence on IT adoption and non-adoption. *Journal of Information Technology*, 24(1), 11–24.
- Elwalda, A., Lü, K., & Ali, M. (2016). Perceived derived attributes of online customer reviews. *Computers in Human Behavior*, 56, 306–319.
- Ensari, M., Sebnem, & Karabay, M. E. (2014). What helps to make SMEs successful in global markets? *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 192–201.
- Eom, S., Ashill, N. J., Arbaugh, J. B., & Stapleton, J. L. (2012). The role of information technology in e-learning systems success. *Human Systems Management*, 31(3–4), 147–163.
- Fang, Z. (2002). e-Government in digital era : concept, practice and development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10(2), 1–22.
- Fanoberova, A., & Kuczkowska, H. (2016). *Effects of source credibility and information quality on attitudes and purchase intentions of apparel products: A quantitative study of online shopping among consumers in Sweden*.
- Ferguson, J. M., & Zawacki, R. A. (1993). Service quality: A critical success factor for IS organizations. *INFORMATION STRATEGY-PENNSAUKEN-*, 9, 24.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude intention and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- Forslund, H., & Jonsson, P. (2007). The impact of forecast information quality on supply chain performance. *International Journal of Operations and Production Management*, 27(1), 90–107. <https://doi.org/10.1108/01443570710714556>
- Gable, G. G., Sedera, D., & Chan, T. (2008). Re-conceptualizing information system success: The IS-impact measurement model. *Journal of the Association for Information Systems*, 9(7), 18.
- Galletta, D. F., Ahuja, M., Hartman, A., Teo, T., & Peace, A. G. (1995). Social influence and end-user training. *Communications of the ACM*, 38(7), 70–79.
- Ganguli, S., & Roy, S. K. (2010). Service quality dimensions of hybrid services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20(5), 404–424. <https://doi.org/10.1108/09604521011073713>
- Gao, L., & Waechter, K. A. (2017). Examining the role of initial trust in user adoption of mobile payment services: an empirical investigation. *Information Systems Frontiers*, 19(3), 525–548.
- Garcia-Smith, D., & Effken, J. A. (2013). Development and initial evaluation of the clinical information systems success model (CISSM). *International*

Journal of Medical Informatics, 82(6), 539–552.

- Ghazali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 : Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 : Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gonzales, A. L., & Hancock, J. T. (2011). Mirror, mirror on my Facebook wall: Effects of exposure to Facebook on self-esteem. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 14(1–2), 79–83.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 213–236.
- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 207–228.
- Grimsley, M., & Meehan, A. (2007). e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust. *European Journal of Information Systems*, 16(2), 134–148.
- Grimsley, Mike, Meehan, A., & Tan, A. (2007). Evaluative design of e-government projects: A community development perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 1(2), 174–193. <https://doi.org/10.1108/17506160710751995>
- Groß, M. (2016). Impediments to mobile shopping continued usage intention: A trust-risk-relationship. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 33, 109–119.
- Gu, J.-C., Fan, L., Suh, Y. H., & Lee, S.-C. (2010). Comparing utilitarian and hedonic usefulness to user intention in multipurpose information systems. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 13(3), 287–297.
- Guarte, J. M., & Barrios, E. B. (2006). Estimation under purposive sampling. *Communications in Statistics: Simulation and Computation*, 35(2), 277–284. <https://doi.org/10.1080/03610910600591610>
- Gupta, M. P., & Jana, D. (2003). E-government evaluation: A framework and case study. *Government Information Quarterly*, 20(4), 365–387.
- Gürkut, C., & Nat, M. (2017). Important factors affecting student information system quality and satisfaction. *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(3), 923–932.
- Gustin, C. M., Daugherty, P. J., & Stank, T. P. (1995). The effects of information availability on logistics integra. *Journal of Business Logistics*, 16(1), 1.
- Hadullo, K., Oboko, R., & Omwenga, E. (2017). A model for evaluating e-learning systems quality in higher education in developing countries. *International Journal of Education and Development Using Ict*, 13(2).

- Hahn, S.-E., Sparks, B., Wilkins, H., & Jin, X. (2017). E-service quality management of a hotel website: a scale and implications for management. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(7), 694–716.
- Hair et al, J. F. (2010). *Multivariate Data Analysis*.
- Hair, J F, Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*. Prentice Hall International, Inc, New Jersey.
- Hair, Joseph F, Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective (Vol. 7)*. Pearson Education.
- Hair, Joseph F, Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis*. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>
- Hariguna, T., Lai, M.-T., & Chen, S.-C. (2016). An Empirical Study on the Impact of Information System Quality on Software as a Service. *Global Business & Management Research*, 8(3).
- Hartono, J. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman - Pengalaman*. Badan Penerbit Fakultas Ekonomika and Bisnis Universitas Gajah Mada.
- Harwiki, W., & Malet, C. (2020). Quintuple helix and innovation on performance of SMEs within ability of SMEs as a mediator variable: A comparative study of creative industry in Indonesia and Spain. *Management Science Letters*, 10(6), 1389–1400.
- Hasan Al-Mamary, Y., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2014). The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance. *International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce*, 4(3), 7–10.
- Hassanzadeh, A., Kanaani, F., & Elahi, S. (2012). A model for measuring e-learning systems success in universities. *Expert Systems with Applications*, 39(12), 10959–10966.
- He, H., & Li, Y. (2011). Key service drivers for high-tech service brand equity: The mediating role of overall service quality and perceived value. *Journal of Marketing Management*, 27(1–2), 77–99. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2010.495276>
- Hefetz, A., & Warner, M. (2004). Privatization and its reverse: Explaining the dynamics of the government contracting process. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14(2), 171–190.
- Ho, R. (2006). Handbook of univariate and multivariate data analysis and interpretation with SPSS. In *Taylor & Francis Group*. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.1198/000313008X332287>
- Holmberg, S. (2000). A systems perspective on supply chain measurements. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 30(10), 847–868. <https://doi.org/10.1108/09600030010351246>

- Hong, W., Thong, J. Y. L., Wong, W.-M., & Tam, K.-Y. (2002). Determinants of user acceptance of digital libraries: an empirical examination of individual differences and system characteristics. *Journal of Management Information Systems*, 18(3), 97–124.
- Hsu, C.-L., & Lin, J. C.-C. (2015). What drives purchase intention for paid mobile apps?--An expectation confirmation model with perceived value. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(1), 46–57.
- Hsu, P. F., Yen, H. J. R., & Chung, J. C. (2015). Assessing ERP post-implementation success at the individual level: Revisiting the role of service quality. *Information and Management*, 52(8), 925–942. <https://doi.org/10.1016/j.im.2015.06.009>
- Huang, C.-Y., Shen, Y.-Z., Lin, H.-X., & Chang, S.-S. (2007). Bloggers' motivations and behaviors: A model. *Journal of Advertising Research*, 47(4), 472–484.
- Hui, G., & Hayllar, M. R. (2010). Creating public value in e-Government: A public-private-citizen collaboration framework in Web 2.0. *Australian Journal of Public Administration*, 69, S120--S131.
- Hussain, A., Bilal, M., & Rashid, S. (2021). An Empirical Investigation Of Information Quality And Usage Of Mobile Banking In Predicting Adaptive Performance. *A Serial Mediation Model*, 10(1), 134–147.
- Igbaria, M., & Guimaraes, T. (1994). Empirically testing the outcomes of user involvement in DSS development. *Omega*, 22(2), 157–172.
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Isaac, O., Abdullah, Z., Ramayah, T., & Mutahar, A. M. (2018). Factors determining user satisfaction of internet usage among public sector employees in Yemen. *International Journal of Technological Learning, Innovation and Development*, 10(1), 37–68. <https://doi.org/10.1504/IJTLID.2018.091800>
- Isabelle, B., & Sandrine, H. H. (2009). Towards an understanding of knowledge management systems - UTAUT revisited. *15th Americas Conference on Information Systems 2009, AMCIS 2009*, 5, 3483–3495.
- Islam, A. K. M. N. (2015). The moderation effect of user-type (educators vs. students) in learning management system continuance. *Behaviour and Information Technology*, 34(12), 1160–1170. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2015.1004651>
- Jaeger, P. T. (2005). Deliberative democracy and the conceptual foundations of electronic government. *Government Information Quarterly*, 22(4), 702–719.
- Jahng, J., Jain, H., & Ramamurthy, K. (2000). Effective design of electronic commerce environments: A proposed theory of congruence and an

- illustration. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics-Part A: Systems and Humans*, 30(4), 456–471.
- Jiang, G., Liu, F., Liu, W., Liu, S., Chen, Y., & Xu, D. (2021). Effects of information quality on information adoption on social media review platforms: Moderating role of perceived risk. *Data Science and Management*, 1(1), 13–22.
- Jou, R.-C., & Day, Y.-J. (2021). Application of revised importance--performance analysis to investigate critical service quality of hotel online booking. *Sustainability*, 13(4), 2043.
- Kabanda, S., & Brown, I. (2017). A structuration analysis of Small and Medium Enterprise (SME) adoption of E-Commerce: The case of Tanzania. *Telematics and Informatics*, 34(4), 118–132.
- Kamal, S. A., Shafiq, M., & Kakria, P. (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM). *Technology in Society*, 60(November 2019), 101212. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101212>
- Kamboj, S., & Gupta, S. (2020). Use of smart phone apps in co-creative hotel service innovation: an evidence from India. *Current Issues in Tourism*, 23(3), 323–344.
- Katebi, A., Homami, P., & Najmeddin, M. (2022). Acceptance model of precast concrete components in building construction based on Technology Acceptance Model (TAM) and Technology, Organization, and Environment (TOE) framework. *Journal of Building Engineering*, 45, 103518.
- Kaynama, S. A., & Black, C. I. (2000). A proposal to assess the service quality of online travel agencies: An exploratory study. *Journal of Professional Services Marketing*, 21(1), 63–88.
- Keeton, K. (2008). *An Extension of the UTAUT Model: How Organizational Factors and Individual Differences Influence Technology Acceptance*. University of Houston.
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1994). Perceived service quality and user satisfaction with the information services function. *Decision Sciences*, 25(5–6), 737–766.
- Kijsanayotin, B., Pannarunothai, S., & Speedie, S. M. (2009). Factors influencing health information technology adoption in Thailand's community health centers: Applying the UTAUT model. *International Journal of Medical Informatics*, 78(6), 404–416. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2008.12.005>
- Kim, S.-E., Lee, K. Y., Shin, S. Il, & Yang, S.-B. (2017). Effects of tourism information quality in social media on destination image formation: The case of Sina Weibo. *Information & Management*, 54(6), 687–702.
- Kim, S., Lee, K.-H., Hwang, H., & Yoo, S. (2015). Analysis of the factors influencing healthcare professionals' adoption of mobile electronic medical

- record (EMR) using the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) in a tertiary hospital. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 16(1), 1–12.
- Kim, T. G., Lee, J. H., & Law, R. (2008). An empirical examination of the acceptance behaviour of hotel front office systems: An extended technology acceptance model. *Tourism Management*, 29(3), 500–513. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.05.016>
- Kominfo. (2018). *Inilah PP No. 24/2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/13307/inilah-pp-no-242018-tentang-pelayanan-perizinan-berusaha-terintegrasi-secara-elektronik/0/berita>
- KPPOD. (2021). *Implementasi OSS RBA di Daerah: Tantangan dan Kebutuhan Pemda*.
- Kristianus, A. (2021). *Menkop UKM: Hingga Juni 2021 Baru 2, 6 Juta UMKM yang Terdaftar di OSS*. INVESTOR.ID.
- Kurniawan, I. M. W. S., Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2020). Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Online Single Submission Menggunakan Metode Delone Dan Mclean. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, 9(3), 326. <https://doi.org/10.23887/janapati.v9i3.25087>
- Lai, F., Griffin, M., & Babin, B. J. (2009). How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom. *Journal of Business Research*, 62(10), 980–986.
- Landrum, H., & Prybutok, V. R. (2004). A service quality and success model for the information service industry. *European Journal of Operational Research*, 156(3), 628–642. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(03\)00125-5](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(03)00125-5)
- Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2017). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: A qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26(4), 333–360. <https://doi.org/10.1057/s41303-016-0029-7>
- Lebioda, L., Hahn, I. S., & Martins, A. A. M. (2019). The influence of mobile technology usage behavior on perceived work performance improvement. *International Journal of Development Research*, 9(02), 25733–25738.
- LEE, S. K., & MIN, S. R. (2021). Effects of Information Quality of Online Travel Agencies on Trust and Continuous Usage Intention: An Application of the SOR Model. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 971–982.
- Lee, H., Kim, J., & Kim, J. (2007). Determinants of success for application service provider: An empirical test in small businesses. *International Journal of Human-Computer Studies*, 65(9), 796–815.
- Lee, K. C., & Chung, N. (2009). Understanding factors affecting trust in and

- satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean's model perspective. *Interacting with Computers*, 21(5–6), 385–392.
- Lee, R.-C., Park, K.-R., Kim, J.-M., & Jeong, H.-Y. (2017). A study on the impact of the software developer's social exclusion on the quality information system. *Multimedia Tools and Applications*, 76(4), 6003–6014.
- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. T. (2003). The technology acceptance model: Past, present, and future. *Communications of the Association for Information Systems*, 12(1), 50.
- Lee, Y., Lee, J., & Lee, Z. (2006). Social influence on technology acceptance behavior: self-identity theory perspective. *ACM SIGMIS Database: The DATABASE for Advances in Information Systems*, 37(2–3), 60–75.
- Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K., & Wang, R. Y. (2002). AIMQ: a methodology for information quality assessment. *Information & Management*, 40(2), 133–146.
- Li, S., & Lin, B. (2006). Accessing information sharing and information quality in supply chain management. *Decision Support Systems*, 42(3), 1641–1656.
- Liébana-Cabanillas, F., & Lara-Rubio, J. (2017). Predictive and explanatory modeling regarding adoption of mobile payment systems. *Technological Forecasting and Social Change*, 120, 32–40.
- Lim, N. K., Chiong, C. W. R., Yap, C. S., Gopal, L., & Wong, K. S. (2021). The Effect of System Quality Attributes on the Intention to Use E-AgriFinance. *2021 International Conference on Green Energy, Computing and Sustainable Technology (GECOST)*, 1–5.
- Lim, Y. M., Oh, Y. S., & Youm, D. (2019). A Study on the Effect of the Characteristics of Branded Contents on Consumers: Focused on User Satisfaction, Sharing Intention, and Intention for Continuous Use. *Journal of Digital Convergence*, 17(6), 59–67.
- Lin, H.-F., & Lee, G.-G. (2006). Determinants of success for online communities: an empirical study. *Behaviour & Information Technology*, 25(6), 479–488.
- Lwoga, E. (2014). Critical success factors for adoption of web-based learning management systems in Tanzania. *International Journal of Education and Development Using ICT*, 10(1).
- M, F. (2021). *Tunjukkan Perkembangan Signifikan, Pemerintah Sokong Pertumbuhan UMKM Aceh Besar*.
- Magni, M., Angst, C. M., & Agarwal, R. (2012). Everybody needs somebody: The influence of team network structure on information technology use. *Journal of Management Information Systems*, 29(3), 9–42.
- Mahardika, L. A. (2019). *Implementasi Sistem OSS Masih Hadapi Sejumlah Kendala*. Retrieved from Bisnis.Com.

- Mancini, R. (2012). Raising the Bar for E-Government. *Public Administration Review*, 72(6), 829.
- Marinagi, C., Trivellas, P., & Reklitis, P. (2015). Information quality and supply chain performance: The mediating role of information sharing. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 175, 473–479.
- Marques Júnior, E., Gobbo, J. A., Fukunaga, F., Cerchione, R., & Centobelli, P. (2020). Use of knowledge management systems: analysis of the strategies of Brazilian small and medium enterprises. *Journal of Knowledge Management*, 24(2), 369–394. <https://doi.org/10.1108/JKM-06-2019-0334>
- Marthalina, M., & Khairina, U. (2022). Sosialisasi dan Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui Online Single Submission (OSS) kepada Pelaku Usaha Mikro di Desa Sukahayu Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang. *Civitas Consecratio: Journal of Community Service and Empowerment*, 2(1), 51–63.
- Mason, C. M., & Moretti, A. (2015). Antecedents and moderators of golf tourists' behavioral intentions: an empirical study in a Mediterranean destination. *EuroMed Journal of Business*, 10(3), 1–27.
- Masri, N. W., You, J.-J., Ruangkanjanases, A., Chen, S.-C., & Pan, C.-I. (2020). Assessing the effects of information system quality and relationship quality on continuance intention in e-tourism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1), 174.
- Matzler, K., Bidmon, S., & Grabner-Kräuter, S. (2006). Individual determinants of brand affect: The role of the personality traits of extraversion and openness to experience. *Journal of Product and Brand Management*, 15(7), 427–434. <https://doi.org/10.1108/10610420610712801>
- Maulana. (2019). *DPMPTSP Kurang Sosialisasi Perizinan Online. RMOLBANTEN.*
- Mazman, S. G., & Usluel, Y. K. (2010). Modeling educational usage of Facebook. *Computers & Education*, 55(2), 444–453.
- McKnight, D. H., Lankton, N. K., Nicolaou, A., & Price, J. (2017). Distinguishing the effects of B2B information quality, system quality, and service outcome quality on trust and distrust. *The Journal of Strategic Information Systems*, 26(2), 118–141.
- Mehmood, N., Munir, M., & Batool, N. (2020). *Investigating the moderating role of islamic work ethics on relationship between interpersonal justice and employee turnover intentions.*
- Monczka, R. M., Petersen, K. J., Handfield, R. B., & Ragatz, G. L. (1998). Success factors in strategic supplier alliances: the buying company perspective. *Decision Sciences*, 29(3), 553–577.
- Moon, J.-W., & Kim, Y.-G. (2001). Extending the TAM for a World-Wide-Web context. *Information & Management*, 38(4), 217–230.

- Moore, M. (1995). *Creating Public Value – Strategic Management in Government*. Harvard University Press.
- Morosan, C., & DeFranco, A. (2016). It's about time: Revisiting UTAUT2 to examine consumers' intentions to use NFC mobile payments in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 17–29.
- Mosweu, O., Bwalya, K. J., & Mutshewa, A. (2017). A probe into the factors for adoption and usage of electronic document and records management systems in the Botswana context. *Information Development*, 33(1), 97–110.
- Mtebe, J. S., & Raphael, C. (2018). Key factors in learners' satisfaction with the e-learning system at the University of Dar es Salaam, Tanzania. *Australasian Journal of Educational Technology*, 34(4).
- Munir, M., & Azam, R. I. (2017). Emotional intelligence and employee performance: An intervention based experimental study. *Journal of Business & Economics*, 9(2), 1–19.
- Mutahar, A. M., Daud, N. M., Ramayah, T., Isaac, O., & Alrajawy, I. (2017). Integration of innovation diffusion theory (IDT) and technology acceptance model (TAM) to understand mobile banking acceptance in Yemen: the moderating effect of income. *International Journal of Soft Computing*, 12(3), 164–177.
- Mutahar, A. M., Daud, N. M., Ramayah, T., Putit, L., & Isaac, O. (2017). Examining the effect of subjective norms and compatibility as external variables on TAM: mobile banking acceptance in Yemen. *Science International*, 29(4), 769–776.
- Nardi, B. A., Schiano, D. J., Gumbrecht, M., & Swartz, L. (2004). Why we blog. *Communications of the ACM*, 47(12), 41–46.
- Naveed, Q. N., Alam, M. M., Qahmash, A. I., & Quadri, K. M. (2021). Exploring the determinants of service quality of cloud elearning system for active system usage. *Applied Sciences (Switzerland)*, 11(9). <https://doi.org/10.3390/app11094176>
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of information and system quality: an empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 199–235.
- Neufeld, D. J., Dong, L., & Higgins, C. (2007). Charismatic leadership and user acceptance of information technology. *European Journal of Information Systems*, 16(4), 494–510. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000682>
- Norzaidi, M. D., Salwani, M. I., Chong, S. C., & Rafidah, K. (2008). A study of intranet usage and resistance in Malaysia's port industry. *Journal of Computer Information Systems*, 49(1), 37–47.
- Nugroho, W. A. (2022). *Jateng permudah perizinan untuk tingkatan pertumbuhan ekonomi*.
- Ogara, S. O., Koh, C. E., & Prybutok, V. R. (2014). Investigating factors affecting

- social presence and user satisfaction with mobile instant messaging. *Computers in Human Behavior*, 36, 453–459.
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61, 404–414.
- Oppong, E., Hinson, R. E., Adeola, O., Muritala, O., & Kosiba, J. P. (2021). The effect of mobile health service quality on user satisfaction and continual usage. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1–2), 177–198.
- Ozturk, A. B., Nusair, K., Okumus, F., & Singh, D. (2017). Understanding mobile hotel booking loyalty: an integration of privacy calculus theory and trust-risk framework. *Information Systems Frontiers*, 19(4), 753–767.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Parameswaran, M., & Whinston, A. B. (2007). Research issues in social computing. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(6), 336–350.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, Anantharanthan, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Park, D.-H., Lee, J., & Han, I. (2007). The effect of on-line consumer reviews on consumer purchasing intention: The moderating role of involvement. *International Journal of Electronic Commerce*, 11(4), 125–148.
- Park, J.-H., Suh, H.-J., & Yang, H.-D. (2007). Perceived absorptive capacity of individual users in performance of Enterprise Resource Planning (ERP) usage: The case for Korean firms. *Information & Management*, 44(3), 300–312.
- Peristeras, V., Mentzas, G., Tarabanis, K. A., & Abecker, A. (2009). Transforming E-government and E-participation through IT. *IEEE Intelligent Systems*, 24(5), 14–19.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2012). The past, present, and future of “IS success.” *Journal of the Association for Information Systems*, 13(5), 2.
- Petter, S., & McLean, E. R. (2009). A meta-analytic assessment of the DeLone

- and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level. *Information & Management*, 46(3), 159–166.
- Petter, S., Straub, D., & Rai, A. (2007). Specifying formative constructs in information systems research. *MIS Quarterly*, 623–656.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS Quarterly*, 173–187.
- Porter, M., & Kramer, M. (2011). *Creating Shared Value*. *Harvard Business Review*, 89 (1/2): 62-77.
- Pour, M. J., Mesrabadi, J., & Asarian, M. (2021). Meta-analysis of the DeLone and McLean models in e-learning success: the moderating role of user type. *Online Information Review*.
- Prybutok, V. R., Zhang, X., & Ryan, S. D. (2008). Evaluating leadership, IT quality, and net benefits in an e-government environment. *Information & Management*, 45(3), 143–152.
- Punnoose, A. C. (2012). Determinants of intention to use eLearning based on the technology acceptance model. *Journal of Information Technology Education: Research*, 11(1), 301–337.
- Putri, B. T. K. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Survei Pada Dealer Mobil Di Bandung)*. Universitas Komputer Indonesia.
- Putri, W. K., & Pujani, V. (2019). The influence of system quality, information quality, e-service quality and perceived value on Shopee consumer loyalty in Padang City. *The International Technology Management Review*, 8(1), 10–15.
- Queiroz, M., Tallon, P., Coltman, T., & Sharma, R. (2020). Digital Infrastructure, Business Unit Competitiveness, and Firm Performance Growth: The Moderating Effects of Business Unit IT Autonomy. *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Rabren, J. (2010). Technology, integration and data drive supply chain visibility. *Material Handling Management, Retrieved Business Source Complete Database*, 65(3), 42.
- Ractham, P., Zhang, X., & Firpo, D. (2010). Innovative web 2.0 implementation: a case study of a web 2.0 technology proliferation within a university setting. *International Journal of Networking and Virtual Organisations*, 7(5), 479–496.
- Raghunathan, S. (1999). Impact of information quality and decision-maker quality on decision quality: a theoretical model and simulation analysis. *Decision Support Systems*, 26(4), 275–286.
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50–69.

- Ramayah, T., & Omar, R. (2010). Information exchange and supply chain performance. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 9(01), 35–52.
- Ramírez-Correa, P., Alfaro-Peréz, J., & Cancino-Flores, L. (2015). Meta-analysis of the DeLone and McLean information systems success model at individual level: An examination of the heterogeneity of the studies. *Espacios*, 36(13), 11.
- Rands, T. (1992). Information technology as a service operation. *Journal of Information Technology*, 7(4), 189–201.
- Rauch, D. A., Collins, M. D., Nale, R. D., & Barr, P. B. (2015). Measuring service quality in mid-scale hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(1), 87–106. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2013-0254>
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *TQM Journal*. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>
- Razak, F. Z. A. (2021). The impact of innovativeness on user satisfaction to use e-campus. *Journal of Physics: Conference Series*, 1793(1), 12020.
- Reddick, C. G. (2005). Citizen interaction with e-government: From the streets to servers? *Government Information Quarterly*, 22(1), 38–57.
- Reece, B. (2006). E-government literature review. *Journal of E-Government*, 3(1), 69–110.
- Revels, J., Tojib, D., & Tsarenko, Y. (2010). Understanding consumer intention to use mobile services. *Australasian Marketing Journal*, 18(2), 74–80.
- Rice, R. E., Grant, A. E., Schmitz, J., & Torobin, J. (1990). Individual and network influences on the adoption and perceived outcomes of electronic messaging. *Social Networks*, 12(1), 27–55.
- Riker Jr, R. W. (2019). *End-User Computing Satisfaction and System Use on Business Intelligence End-User Performance*. Capella University.
- Robinson, O. C. (2014). Sampling in interview-based qualitative research: A theoretical and practical guide. *Qualitative Research in Psychology*, 11(1), 25–41.
- Roca, J. C., Chiu, C., & Jose, F. (2006). Understanding e-learning continuance intention : An extension of the Technology Acceptance Model. *International Journal of Human Computer Studies*, 64, 683–696. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.01.003>
- Roca, J. C., García, J. J., & de la Vega, J. J. (2009). The importance of perceived trust, security and privacy in online trading systems. *Information Management and Computer Security*, 17(2), 96–113. <https://doi.org/10.1108/09685220910963983>

- Rosalinda, R., Kurniawan, I. A., & Sos, S. (2019). *Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (Sipinter) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tangerang*. Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang.
- Ruth, C. J. (2000). *Applying a modified technology acceptance model to determine factors affecting behavioral intentions to adopt electronic shopping on the World Wide Web: A structural equation modeling approach*. Drexel University.
- Sabherwal, R., Jeyaraj, A., & Chowa, C. (2006). Information system success: Individual and organizational determinants. *Management Science*, 52(12), 1849–1864.
- Saeed, K. A., & Abdinnour-Helm, S. (2008). Examining the effects of information system characteristics and perceived usefulness on post adoption usage of information systems. *Information and Management*, 45(6), 376–386. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.06.002>
- Salameh, A. A., Al Mamun, A., Hayat, N., & Ali, M. H. (2022). Modelling the significance of website quality and online reviews to predict the intention and usage of online hotel booking platforms. *Heliyon*, 8(9), e10735. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10735>
- Santoso, Y. I. (2020). *Peringkat kemudahan berbisnis Indonesia stagnan di posisi 73, ini kata Kepala BKPM*. Kontan.Co.Id.
- Scott, M., DeLone, W. H., & Golden, W. (2016). Measuring eGovernment success: A public value approach. *European Journal of Information Systems*, 25(3), 187–208. <https://doi.org/10.1057/ejis.2015.11>
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253.
- Seddon, P. B., Staples, S., Patnayakuni, R., & Bowtell, M. (1999). Dimensions of information systems success. *Communications of the Association for Information Systems*, 2(1), 1–39.
- Seddon, P., & Kiew, M.-Y. (1996). A partial test and development of DeLone and McLean's model of IS success. *Australasian Journal of Information Systems*, 4(1), 90–109.
- Seddon, P., & Kiew, M.-Y. (1994). A partial test and development of the DeLone and McLean model of IS success. In J. I. DeGross, S. L. Huff, & M. C. Munro (Eds.), *Proceedings of the International Conference on Information Systems, Atlanta, GA. Association for Information Systems* (pp. 99–110).
- Segars, A. H., & Grover, V. (1993). Re-examining perceived ease of use and usefulness: A confirmatory factor analysis. *MIS Quarterly*, 517–525.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business, a Skill-Building Approach* (Second Ed). John Wiley.

- Sekaran, Uma, & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Seppänen, H., & Virrantaus, K. (2015). Shared situational awareness and information quality in disaster management. *Safety Science*, *77*, 112–122.
- Sezer, B., & Yilmaz, R. (2019). Learning management system acceptance scale (LMSAS): A validity and reliability study. *Australasian Journal of Educational Technology*, *35*(3).
- Shahzad, A., Hassan, R., Aremu, A. Y., Hussain, A., & Lodhi, R. N. (2021). Effects of COVID-19 in E-learning on higher education institution students: the group comparison between male and female. *Quality and Quantity*, *55*(3), 805–826. <https://doi.org/10.1007/s11135-020-01028-z>
- Sharma, S., Durand, R. M., & Gur-Arie, O. (1981). Identification and analysis of moderator variables. *Journal of Marketing Research*, *18*(3), 291–300.
- Sharma, S. K. (2019). Integrating cognitive antecedents into TAM to explain mobile banking behavioral intention: A SEM-neural network modeling. *Information Systems Frontiers*, *21*(4), 815–827.
- Sharma, S. K., Gaur, A., Saddikuti, V., & Rastogi, A. (2017). Structural equation model (SEM)-neural network (NN) model for predicting quality determinants of e-learning management systems. *Behaviour & Information Technology*, *36*(10), 1053–1066.
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, *44*(September 2018), 65–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>
- Sherazi, S. K., Iqbal, M. Z., Asif, M., Rehman, K., & Shah, S. H. (2013). Obstacles to small and medium enterprises in Pakistan. Principal component analysis approach. *Middle-East Journal of Scientific Research*, *13*(10), 1325–1334.
- Shroff, R. H., Deneen, C. C., & Ng, E. M. W. (2011). Analysis of the technology acceptance model in examining students' behavioural intention to use an e-portfolio system. *Australasian Journal of Educational Technology*, *27*(4).
- Song, Jinzhu, Sawang, S., Drennan, J., & Andrews, L. (2015). Same but different? Mobile technology adoption in China. *Information Technology and People*, *28*(1), 107–132. <https://doi.org/10.1108/ITP-10-2013-0187>
- Song, Jiule, Migliaccio, G. C., Wang, G., & Lu, H. (2017). Exploring the influence of system quality, information quality, and external service on BIM user satisfaction. *Journal of Management in Engineering*, *33*(6), 4017036.
- Stefanovic, D., Marjanovic, U., Delić, M., Culibrk, D., & Lalic, B. (2016). Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information and Management*, *53*(6), 717–726. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.02.007>

- Sterrenberg, G., & Keating, B. (2016). Measuring IS success of e-government: A case study on the disability sector in australia. *Proceedings of the 27th Australasian Conference on Information Systems, ACIS 2016, 2003*, 1–8.
- Strong, D. M., Lee, Y. W., & Wang, R. Y. (1997). 10 potholes in the road to information quality. *Computer*, *30*(8), 38–46.
- Sun, Y., Bhattacharjee, A., & Ma, Q. (2009). Extending technology usage to work settings: The role of perceived work compatibility in ERP implementation. *Information & Management*, *46*(6), 351–356.
- Syarif, I. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *8*(3), 911–924.
- Tao, D., LeRouge, C., Smith, K. J., & De Leo, G. (2017). Defining information quality into health websites: a conceptual framework of health website information quality for educated young adults. *JMIR Human Factors*, *4*(4), e6455.
- Taylor, S., & Todd, P. (1995). Decomposition and crossover effects in the theory of planned behavior: A study of consumer adoption intentions. *International Journal of Research in Marketing*, *12*(2), 137–155.
- Teo, A.-C., Tan, G. W.-H., Keng-Boon, O., Hew Teck-Soon, & Yew, K.-T. (2015). Industrial Management & Data Systems Article information : About Emerald www.emeraldinsight.com. *Industrial Management & Data Systems*, *115*(2), 311–331.
- Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study. *Journal of Management Information Systems*, *25*(3), 99–132. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250303>
- Ter Hoeven, C. L., van Zoonen, W., & Fonner, K. L. (2016). The practical paradox of technology: The influence of communication technology use on employee burnout and engagement. *Communication Monographs*, *83*(2), 239–263.
- Thaichon, P., Lobo, A., Mitsis, A., & others. (2012). Investigating the antecedents to loyalty of Internet service providers in Thailand: Developing a conceptual model. *Australian and New Zealand Marketing Academy Conference, Adelaide, Australia*.
- Torkzadeh, G., & Dhillon, G. (2002). Measuring factors that influence the success of Internet commerce. *Information Systems Research*, *13*(2), 187–204.
- Torkzadeh, G., & Doll, W. J. (1999). The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. *Omega*, *27*(3), 327–339.
- Torres, L., Pina, V., & Acerete, B. (2005). E-government developments on

- delivering public services among EU cities. *Government Information Quarterly*, 22(2), 217–238.
- Triandis, H. C. (1980). Reflections on Trends In Cross-Cultural Research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 503(1), 35–58.
- Trice, A. W., & Treacy, M. E. (1988). Utilization as a dependent variable in MIS research. *ACM SIGMIS Database: The Database for Advances in Information Systems*, 19(3–4), 33–41.
- Trost, J. E. (1986). Statistically nonrepresentative stratified sampling: A sampling technique for qualitative studies. *Qualitative Sociology*, 9(1), 54–57.
- Turban, E., Lee, J., King, D., & Chung, H. M. (2000). *Electronic Commerce: A Managerial Perspective*. Prentice-Hall.
- Tussyadiah, I. P., & Park, S. (2018). When guests trust hosts for their words: Host description and trust in sharing economy. *Tourism Management*, 67, 261–272.
- Tyagi, S. K., Sharma, S. K., & Gaur, A. (2022). Determinants of continuous usage of library resources on handheld devices: findings from PLS-SEM and fuzzy sets (fsQCA). *The Electronic Library, ahead-of-print*.
- Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An empirical investigation of employee portal success. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 184–206.
- van der Maesen, L. J. G., & Walker, A. (2012). Conclusion: Social Quality and Sustainability. In *Social Quality* (pp. 250–274). Springer.
- Van Dyke, T. P., Kappelman, L. A., & Prybutok, V. R. (1997). Measuring information systems service quality: concerns on the use of the SERVQUAL questionnaire. *MIS Quarterly*, 195–208.
- Vannoy, S. A., & Palvia, P. (2010). The social influence model of technology adoption. *Communications of the ACM*, 53(6), 149–153.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information Systems Research*, 11(4), 342–365.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315.
- Venkatesh, V., Brown, S. A., Maruping, L. M., & Bala, H. (2008). Predicting different conceptualizations of system use: The competing roles of behavioral intention, facilitating conditions, and behavioral expectation. *MIS Quarterly*, 483–502.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test. *Decision Sciences*, 27(3), 451–481. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1996.tb00860.x>

- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., Hu, P. J.-H., & Brown, S. A. (2011). Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context. *Information Systems Journal*, 21(6), 527–555.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 157–178.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376.
- Verkijika, S. F. (2018). Factors influencing the adoption of mobile commerce applications in Cameroon. *Telematics and Informatics*, 35(6), 1665–1674.
- Walker, A., & Naegele, G. (2009). Major policy challenges of ageing societies: Britain and Germany compared. Walker, Alan \& Naegele, Gerhard (Hg.): *Social Policy in Ageing Societies. Britain and Germany Compared*. London (Palgrave/MacMillan), 1–21.
- Wang, C. L., & Ahmed, P. K. (2007). Dynamic capabilities: A review and research agenda. *International Journal of Management Reviews*, 9(1), 31–51.
- Wang, C., & Teo, T. S. H. (2020). Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China. *International Journal of Information Management*, 52(January), 102076. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102076>
- Wang, H.-Y., & Wang, S.-H. (2010). Predicting mobile hotel reservation adoption: Insight from a perceived value standpoint. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 598–608.
- Wang, K.-Y., Chih, W.-H., & Jhong, D.-Y. (2009). Let's blog! A social cognitive perspective of intention to use blog. *Proceedings of the 11th International Conference on Electronic Commerce*, 358–361.
- Wang, K., & Lin, C. L. (2012). The adoption of mobile value-added services: Investigating the influence of IS quality and perceived playfulness. *Managing Service Quality*, 22(2), 184–208. <https://doi.org/10.1108/09604521211219007>
- Wang, S. M., & Lin, J. C. C. (2011). The effect of social influence on bloggers' usage intention. *Online Information Review*, 35(1), 50–65. <https://doi.org/10.1108/14684521111113588>

- Wang, Y.-S., Wu, M.-C., & Wang, H.-Y. (2009). Investigating the determinants and age and gender differences in the acceptance of mobile learning. *British Journal of Educational Technology*, 40(1), 92–118.
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Wattal, S., Schuff, D., Mandviwalla, M., & Williams, C. B. (2010). Web 2.0 and politics: the 2008 US presidential election and an e-politics research agenda. *MIS Quarterly*, 669–688.
- Widarjono, A. (2010). *Analisis Statistik Multivariat Terapan (Pertama)*. UPP STIM YKPN.
- Widyaning, A. (2021). *Ombudsman*. Retrieved from *Ombudsman RI Soroti Ketidaksiapan Penerapan OSS Berbasis Risiko*.
- Wijanto, S. H. (2008). *Structural equation modeling dengan lisrel 8.8 : konsep & tutorial*. Graha Ilmu.
- Wood, W. (2000). Attitude change: Persuasion and social influence. *Annual Review of Psychology*, 51(1), 539–570.
- Wu, J.-H., & Wang, Y.-M. (2006). Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model. *Information & Management*, 43(6), 728–739.
- Www.baliprov.go.id. (2020). *Pemprov Bali Terus Dukung UMKM Lokal di Masa Pandemi*.
- www.diskominfo.bandaacehkota. (2021). *DPMPPTSP Percepat Pemberian Izin Untuk UMKM*.
- www.dpmpptsp.bulelengkab.go.id. (2019). *Poin-poin Penting dalam Proses Pengajuan Izin Usaha Melalui OSS*.
- Xu, F., & Du, J. T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64–72. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2009). *Struktural Equation Modeling: Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner Dengan Lisrel-PLS*. Salemba Infotek.
- Yang, C., Hsu, Y.-C., & Tan, S. (2010). Predicting the determinants of users' intentions for using YouTube to share video: moderating gender effects. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 13(2), 141–152.
- Yang, Y., Liu, Y., Li, H., & Yu, B. (2015). Understanding perceived risks in mobile payment acceptance. *Industrial Management and Data Systems*, 115(2), 253–269. <https://doi.org/10.1108/IMDS-08-2014-0243>

- Yarimoglu, E. K. (2014). A review on dimensions of service quality models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79–93.
- Yel, M. B., Sfenrianto, S., & Anugrah, R. D. (2020). Using DeLone and McLean model for evaluating an e-commerce website. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 725(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/725/1/012108>
- Yusuf, M. O., Lawal, B. I., & Oyewusi, M. B. (2020). Benefits of Effective Utilization of Mobile Technologies and Inquiry-Based Teaching Methods in University of Ilorin, Nigeria. In *Mobile Devices in Education: Breakthroughs in Research and Practice* (pp. 667–679). IGI Global.
- Zhao, G., Li, W., Teng, L., & Lu, T. (2014). Moderating role of consumer self-concept on the effectiveness of two nostalgia appeals. *Journal of Promotion Management*, 20(1), 1–19.
- Zhou, T. (2011). Examining the critical success factors of mobile website adoption. *Online Information Review*, 35(4), 636–652. <https://doi.org/10.1108/14684521111161972>
- Zhou, T. (2013). An empirical examination of continuance intention of mobile payment services. *Decision Support Systems*, 54(2), 1085–1091.
- Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2009). The relative importance of website design quality and service quality in determining consumers' online repurchase behavior. *Information Systems Management*, 26(4), 327–337. <https://doi.org/10.1080/10580530903245663>
- Zuama, R. A., Hudin, J. M., Puspitasari, D., Hermaliani, E. H., & Riana, D. (2017). Quality dimensions of Delone-McLean model to measure students' accounting computer satisfaction: An empirical test on accounting system information. *2017 5th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2017*. <https://doi.org/10.1109/CITSM.2017.8089318>