

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