

**IMPLEMENTASI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* SEBAGAI  
BENTUK PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI UNIT PENGELOLAAN  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KECAMATAN DUREN SAWIT**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**ZAHRATUS SYAIFARA  
NPM. 1916041052**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

## ABSTRAK

### IMPLEMENTASI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* SEBAGAI BENTUK PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI UNIT PENGELOLAAN PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KECAMATAN DUREN SAWIT

Oleh

Zahratus Syaifara

Perkembangan teknologi yang kian pesat menyebabkan instansi pemerintah yang bergerak dalam pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan adanya perkembangan teknologi yang bertujuan untuk mewujudkan percepatan dan kemudahan dalam melakukan pelayanan. Sistem *online single submission* merupakan suatu sistem berbasis digital pada perizinan usaha yang telah diterapkan di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh analisa dan deskripsi terkait dengan implementasi sistem *online single submission* sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di UP PMPTSP kecamatan Duren Sawit dengan mengacu pada model HOT-Fit pada aspek implementasi sistem menurut Yosuf et al., (2008) yaitu manusia, organisasi, dan teknologi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem *online single submission* sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit dinilai sudah optimal walaupun masih terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan terkait dengan minimnya sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan dan berakibat pada kurangnya pengetahuan dan pemahaman pengguna sistem terhadap penggunaan sistem sehingga para pelaku usaha enggan untuk mendaftarkan usahanya dan pelayanan yang diberikan dalam pendampingan sistem *online single submission* dinilai masih terdapat penyimpangan.

**Kata Kunci:** Implementasi sistem, *online single submission*, digitalisasi pelayanan.

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF ONLINE SINGLE SUBMISSION SYSTEM AS A FORM OF DIGITAL-BASED SERVICE IN THE INVESTMENT MANAGEMENT UNIT ONE-STOP INTEGRATED SERVICE DUREN SAWIT DISTRICT**

**By**

**Zahratus Syaifara**

*The rapid development of technology causes government agencies engaged in public services to be able to adapt to technological developments in order to realize acceleration and ease in doing services. The online single submission system is a digital-based system on business licensing that has been implemented by UP PMPTSP Duren Sawit District in providing its services. This study uses qualitative descriptive methods with interview, observation, and documentation data collection techniques which aim to obtain analysis and description related to the implementation of the online single submission system as a form of digital-based services in UP PMPTSP Duren Sawit sub-district by referring to the HOT-Fit model on the aspect of system implementation according to Yosuf et al., (2008), namely human, organization, and technology. The results of this study show that the implementation of the online single submission system as a form of digital-based services at UP PMPTSP Duren Sawit district is considered optimal although there are still several things that must be considered related to the lack of socialization and training carried out and resulting in a lack of knowledge and understanding of system users on the use of the system so that business actors are reluctant to register their businesses and the services provided. In assisting the online single submission system, it is considered that there are still irregularities.*

**Keywords:** *Implementation of system, online single submission, digitization of services.*

**IMPLEMENTASI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* SEBAGAI  
BENTUK PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI UNIT PENGELOLAAN  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KECAMATAN DUREN SAWIT**

**Oleh**

**ZAHRATUS SYAIFARA**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* SEBAGAI BENTUK PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI UNIT PENGELOLAAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KECAMATAN DUREN SAWIT**

Nama Mahasiswa : **Zahratus Syaifara**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1916041052

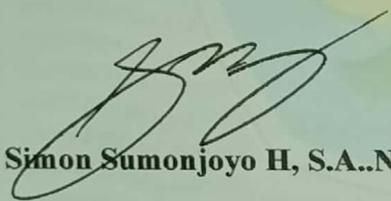
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**MENYETUJUI**

1. Komisi Pembimbing

**Pembimbing I**

  
**Simon Sumonjoyo H, S.A..N., M.PA.**

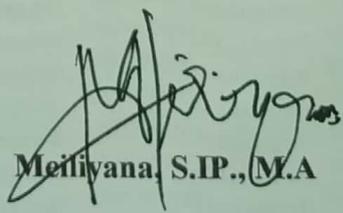
NIP. 198106282005011003

**Pembimbing II**

  
**Ita Prihantika, S.Sos., M.A.**

NIP. 198406302015042002

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

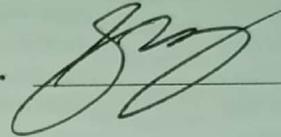
  
**Meiliyana, S.IP., M.A**

NIP. 19740520 200112 2 002

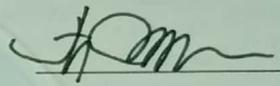
**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : **Simon Sumanjaya H, S.A.N., M.PA.**



Sekretaris : **Ita Prihantika, S.Sos., M.A.**



Penguji : **Dewie Brima Atika, S. IP., M.Si.**



2. Dekan Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si**  
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **22 September 2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 22 September 2023

Yang Membuat Menyatakan,



Zahratus Syaifara  
NPM 1916041052

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Zahratus Syaifara, lahir di Jakarta, 02 Desember 1999. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Saiful dan Ibu Nuraida serta memiliki seorang kakak yang bernama Niki Sylvia



Rahmadhini dan Zuhraanis Syaifara yang merupakan saudari kembar penulis. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak di TK Bhayangkari 15 Pulogadung, Jakarta Timur yang diselesaikan pada tahun (2006). Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar Negeri (SDN) 03 Pagi, Pulogadung, Jakarta Timur yang diselesaikan pada tahun (2012). Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Madrasah Tsanawiyah (MTS) Al-Falah Klender, Jakarta Timur yang diselesaikan pada tahun 2015, pada jenjang SMP penulis aktif dalam OSIS sebagai sekretaris dan aktif dalam kegiatan organisasi *english club*. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 45 Jakarta yang diselesaikan di tahun 2018.

Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, melalui jalur SBMPTN. Penulis mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara). Pada periode Januari-Februari 2022 penulis melaksanakan KKN di Kelurahan Klender, Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur selama 40 hari. Setelah itu pada bulan Maret -Agustus 2022 penulis mengikuti Program Magang Merdeka di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur selama 6 bulan. Setelah itu, penulis juga aktif mengikuti kegiatan *volunteer* mengajar masuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di teman ngambis sebagai tutor mata pelajaran ekonomi.

## **MOTTO**

Jangan lelah untuk berdoa karena Allah SWT akan menjawab semuanya sesuai dengan apa yang dibutuhkan hamba-Nya

**(Imam Ali)**

*You have to be able to accept failure to get better*

**(LeBron James)**

Jalani prosesnya kalau sudah sangat susah jangan ditinggalkan, doa dan ingat mama pape selalu mendukungmu

**(Mama & Pape)**

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan menyebut nama Allah SWT dan mengucapkan Alhamdulillah atas Rahmat Allah Subhanahu wa Ta'ala, sebagai rasa syukur dan terima kasih yang tulus.

kupersembahkan skripsi ini kepada:

**Pape dan Mama Tersayang  
Bapak Saiful dan Ibu Nuraida**

Terima kasih atas doa yang pape dan mama panjatkan disetiap sujud, kasih sayang, dukungan, perjuangan, dan pengorbanan dari pape dan mama untuk saya. Segala pencapaian ini kupersembahkan untuk kalian semua sebagai janji yang akan terus berjuang dalam mencapai keberhasilan untuk membahagiakan kalian.

**Kakakku Tersayang Niki Sylvia Rahmadhini S.Si dan Kembaranku**

**Tersayang Zuhrainis Syaifara S.T**

Terima kasih untuk dukungan dan doa hingga skripsi ini dapat terselesaikan dan terimakasih atas pencapaian luar biasa dari kalian yang membuat saya termotivasi dan menjadikan kalian sebagai role model saya. Mari kita berjuang bersama-sama lagi untuk membuat pape dan mama bangga dan bahagia.

**Keluarga Besar**

Terima kasih atas doa dan dukungan yang kalian berikan untuk saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua doa baik akan dikabulkan dan berbalik juga pada kalian.

**Para Pendidik Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

Terima kasih untuk membimbing dengan penuh ketulusan dan memberikan bekal ilmu serta pesan moral yang bermanfaat. Pengalaman berharga ini tidak akan saya lupakan.

**Serta**

**Almamater Tercinta Universitas Lampung**

## SANWACANA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul implementasi sistem online single submission sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) di Universitas Lampung. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak sekali kendala dalam penyelesaiannya namun, berkat doa, bantuan, bimbingan, dorongan serta saran dari berbagai pihak, segala kesulitan tersebut Alhamdulillah dapat terlewati. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Mama, Pape, Kak Silvi, dan Zuhra, terima kasih banyak atas doa yang selalu dipanjatkan dan dukungan yang telah diberikan. Kalian merupakan alasan utama untuk penulis terus berjuang dan bertahan sampai saat ini untuk meraih gelar sarjana. Terkhusus untuk pape dan mama yang sudah banyak berkorban dan berjuang demi anak-anaknya agar penulis dapat mengampu pendidikan sampai sarjana, semoga gelar sarjana ini Insha Allah diberkahi oleh Allah SWT, aamin.
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Simon Sumonjuyo Hutagalung, S.A.N., M.PA selaku dosen Pembimbing Utama. Terima kasih untuk segala bimbingan, kritik dan saran yang bapak berikan kepada penulis agar skripsi ini menjadi lebih baik. Segala

masukan yang bapak berikan merupakan suatu bentuk tambahan wawasan dan pelajaran baru untuk penulis. Semoga oleh Allah SWT, selalu memberikan kebahagiaan dan kesehatan kepada bapak, aamiin.

5. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku dosen pembimbing kedua dan dosen pembimbing akademik. Terima kasih ibu untuk segala bimbingan, saran dan masukan yang ibu berikan kepada penulis dari masa mahasiswa baru sampai sekarang. Saran dan masukan dari Ibu sangat berguna bagi perjalanan perkuliahan saya hingga akhir. Semoga oleh Allah SWT Selalu memberikan kebahagiaan dan kesehatan kepada ibu, aamiin.
6. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si, selaku dosen penguji. Terima kasih ibu untuk kesediaannya mengoreksi skripsi penulis dari seminar proposal hingga skripsi ini selesai, memberikan masukan yang sangat berguna, serta tambahan ilmu yang ibu berikan. Semoga ibu diberikan kebahagiaan dan kesehatan selalu oleh Allah SWT, aamiin.
7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara. Terimakasih untuk seluruh dedikasi yang diberikan dalam mengajar para mahasiswa. Semoga ilmu yang diberikan dapat menjadi bekal dan pelajaran hidup ke depannya bagi penulis dan mahasiswa lainnya.
8. Seluruh Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terimakasih untuk selalu membantu mengurus berbagai administrasi dari mulai penulis menjadi mahasiswa baru hingga lulus.
9. Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit (seluruh pegawai di bidang UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit). Terima kasih sudah menerima dengan sangat hangat, baik dan mengajarkan banyak ilmu saat magang serta membantu penulis dalam memperoleh data untuk penyusunan skripsi hingga selesai, semoga bapak/ ibu diberikan kebahagiaan dan kesehatan selalu.
10. Keluarga besar (Alm oppung dan nenek, tulang, nantulang, bujing, uda, adek, abang,). Penulis ucapkan terimakasih telah memberikan kasih sayang, mendoakan, mendukung, dan membuat penulis yakin bahwa penulis mampu menyelesaikan ini serta terimakasih telah menjadi tempat untuk penulis untuk bercerita. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan

selalu. Terkhusus untuk alm oppung doli dan oppung boru yang selalu penulis rindukan, terimakasih pung atas kasih sayang orang oppung selama ini yang telah mendoakan, menguatkan dan mendukung. Alhamdulillah penulis mampu menyelesaikan perkuliahan ini. Semoga Allah SWT menempatkan oppung doli dan oppung boru disisi-Nya, aamiin.

11. Adit, Farah, Debby, Axa, Agustian, Nida, Linda, Indra. Terima kasih ya untuk selalu menemani, mendukung dari masa SMA sampai saat ini serta selalu bersedia mengangkat telfon yang hampir setiap hari untuk mendengarkan cerita penulis dan membantu dalam mengambil data untuk penyusunan skripsi ini. Terima kasih banyak kepada kalian semua karena kalian sudah bersedia membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semangat selalu untuk kita semua.
12. Ronin NF (Ayu, Aisyah, Caca, Tete, Nabila, Ajang, Bunji, Pahri, Arip, Jikri, Sas, dll) terimakasih banyak sudah berjuang bersama, menemani dan mendukung selama *gap year* dan alhamdulillah kita semua bisa masuk PTN. Terimakasih banyak juga sudah mau direpotkan untuk membantu bertukar pikiran terkait dengan skripsi ini. Semoga kita semua diberikan kesehatan dan kesuksesan, aamiin.
13. Terima kasih penulis ucapkan kepada teman-teman yang suka berencana tapi berakhir wacana (Olivia, Dinda, Amalia, Kezia, Anada, dan Agustina). Terimakasih penulis ucapkan kepada kalian semua karena telah menemani penulis di tanah rantau ini menjadi tidak kesepian, merawat ketika sakit, membantu, dan mendukung penulis. Semoga kita semua sukses kedepannya dan diberikan kesehatan selalu, aamiin.
14. Terima kasih penulis Ucapkan kepada teman kemana saja Olivia Putri Taryssa. Penulis ucapkan terimakasih selalu ada untuk penulis ketika penulis sedang susah senang, menjadi teman kemana saja, menemani penulis dari awal sampai perkuliahan ini selesai. Doa-doa baik dicurahkan untukmu semoga kita berdua sukses, punya duit banyak dan bisa kemana serta beli apa saja tanpa mikir Aamiin.
15. Terima kasih penulis ucapkan kepada teman-teman seperjuangan Granada (Mutiara, Jono, Faradipa, Ayu, Egi, Anin, Septiya, Laila, Marfuah, Aidila Jimmy, Hendra, Rofiq, Aidila, dll). Terimakasih untuk momen kebersamaan

selama kurang lebih empat tahun ini semoga kita semua bisa menggapai cita-cita yang kita inginkan dan bermanfaat bagi orang lain, aamiin.

16. Terima kasih saya ucapkan juga kepada teman-teman KKN Jakarta 7 Klender (Silpia, Edita, Willi, Belia, Akbar, Kenos, Wawan, Salsa). Terimakasih telah menemani hingga sekarang terimakasih banyak dan semangat untuk kalian semua.
17. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas bantuannya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Akan tetapi saya berharap kiranya karya yang sangat sederhana ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 22 September 2023  
Penulis,

Zahratus Syaifara

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Tinjauan Pelayanan Publik .....	11
2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	13
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	14
2.2.3 Digitalisasi Pelayanan Publik .....	15
2.3 Tinjauan Sistem Informasi .....	17
2.3.1 Definisi Sistem Informasi .....	17
2.3.2 Fungsi Sistem Informasi .....	18
2.3.3 Ciri-Ciri Sistem Informasi .....	18
2.4 Model Implementasi Sistem Informasi .....	19
2.5 Kerangka Pikir .....	27
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian .....	28
3.2 Fokus Penelitian .....	28
3.3 Lokasi Penelitian .....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6 Teknik Analisa Data .....	36
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	37
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum.....	40
4.1.1 Sejarah UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit .....	40
4.1.2 Visi dan Misi.....	43

4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi .....	43
4.1.4	Struktur Organisasi .....	45
4.2	Hasil .....	46
4.2.1	<i>Human</i> (manusia) .....	47
4.2.2	<i>Organization</i> (organisasi) .....	63
4.2.3	<i>Technology</i> (teknologi) .....	73
4.3	Pembahasan .....	87
4.3.1	<i>Human</i> (manusia) .....	88
4.3.2	<i>Organization</i> (organisasi) .....	93
4.3.3	<i>Technology</i> (teknologi) .....	100
<b>V.</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>109</b>
5.1	Simpulan .....	109
5.2	Saran .....	110
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>

## DAFTAR TABEL

Halaman

1. Jumlah UMKM.....	5
2. Jumlah Pelaku Usaha Terdaftar pada Sistem OSS di Kecamatan Jakarta Timur .....	6
3. Informan Penelitian .....	32
4. Observasi Penelitian .....	35
5. Dokumentasi Penelitian .....	36
6. Komposisi Pegawai Menurut Jenis Kelamin di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit .....	41
7. Komposisi Pegawai Menurut Pendidikan di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit .....	41
8. Jumlah Pelaku Usaha Terdaftar pada Sistem OSS di Kelurahan di Kecamatan Duren Sawit .....	42
9. Matriks Hasil Penelitian.....	105
10. Matriks Hasil Aspek Teknologi.....	107

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Model Implementasi HOT-Fit.....	23
2. Kerangka Pikir .....	27
3. Struktur Organisasi .....	45
4. Pihak Implementasi Sistem .....	49
5. Kegiatan Sosialisasi Sistem OSS .....	53
6. Tampilan Sistem OSS .....	59
7. <i>Output</i> Sistem OSS .....	61
8. Informasi Sistem OSS .....	79

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan aktivitas pemerintahan di Indonesia terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diketahui masih terdapat permasalahan dalam proses penyelenggaraannya seperti adanya diskriminasi pelayanan, waktu yang lama, pungli, dan krisis kepercayaan serta kepuasaan masyarakat terhadap birokrasi pelayanan publik (Dwiyanto, 2013). Hal inilah yang disebut sebagai patologi birokrasi di mana patologi birokrasi diartikan sebagai suatu penyakit di tubuh lembaga pemerintahan yang di dalamnya terdapat perilaku menyimpang yang dilakukan oleh petugas birokrasi pelayanan (Dwiyanto, 2013).

Kondisi tersebut harus segera dibenahi dengan melakukan reformasi birokrasi agar penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan harapan masyarakat (Dwiyanto, 2021). Reformasi birokrasi pada pelayanan publik salah satunya dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang. Hal tersebut dapat dilakukan karena apabila pemerintah melakukan pembenahan dengan cara memanfaatkan sistem teknologi, maka hal tersebut akan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan di manapun dan kapanpun (Dwiyanto, 2021).

Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan untuk mewujudkan suatu tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya maka, hal itu diyakini dapat memberikan dampak positif ketika memanfaatkan suatu sistem teknologi dalam tata kelola pemerintahan terutama dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik (Putra et al., 2020).

Pemanfaatan sistem teknologi dalam pelayanan publik telah diterapkan pada bentuk pelayanan perizinan dimana pelayanan perizinan merupakan suatu instrumen yuridis yang sangat penting serta memiliki fungsi sebagai tombak pengarah dalam menciptakan masyarakat adil dan makmur (Ridwan & Sudrajat, 2019). Merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 terkait dengan pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh unit pengelolaan pelayanan terpadu satu pintu. Peraturan tersebut dibuat sebagai langkah awal untuk pemerintah pusat dalam melakukan reformasi birokrasi pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Ramdani, 2020).

Unit Pengelolaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PTSP) dalam melaksanakan tugasnya harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi karena tidak dapat dipungkiri penggunaan teknologi akan sangat membantu dalam percepatan dan kemudahan ketika melakukan pelayanan. Hal tersebut akan membantu masyarakat yang memiliki kesibukan ketika ingin melakukan pengurusan izin sehingga tidak harus mendatangi loket pelayanan karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses website pelayanan perizinan tersebut dimanapun dan kapanpun dan sesuai dengan Peraturan Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang harus menggunakan pelayanan secara elektronik (Rohiatna, 2020).

Berdasarkan data yang bersumber dari situs web *online single submission* bahwa terdapat pidato Presiden Republik Indonesia terkait dengan perizinan usaha yang menyatakan bahwa dalam laporan Bank Dunia tahun 2020, Indonesia masuk ke dalam peringkat ke-73 dari 190 negara yang memiliki kemudahan dalam memberikan pelayanan izin usaha (Oss.Go.Id, 2021). Hal tersebut dapat diartikan bahwa Indonesia termasuk dalam kategori mudah dalam hal perizinan usaha maka, hal ini diharapkan dapat mengubah perspektif masyarakat terkait dengan pelaksanaan izin usaha yang semakin mudah (Husna, 2020).

Merujuk Peraturan Nomor 97 Tahun 2014, maka dibentuklah sebuah sistem penunjang percepatan dan kemudahan dalam melakukan pelayanan perizinan terutama dalam melakukan izin usaha dimana sistem yang dibuat telah terintegrasi antara pemerintah pusat dengan daerah guna mempermudah kegiatan usaha di dalam negeri. Sistem ini telah diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 terkait pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Berdasarkan peraturan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui satu Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik atau disebut *online single submission*.

Sistem *online single submission* merupakan bentuk pelayanan perizinan usaha berbasis digital yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Berbentuk badan usaha maupun perorangan.
2. Usaha mikro kecil, menengah, dan besar.
3. Usaha perorangan atau badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi *online single submission*.

Masyarakat dapat menggunakan sistem *online single submission* dengan cara sebagai berikut:

1. Melakukan pendaftaran agar mendapatkan *user id*.
2. Masuk *user id* ke situs *online single submission*.
3. Melakukan pengisian data untuk mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB).
4. Bagi yang baru memulai usaha dapat melakukan proses izin terlebih dahulu dengan mengurus izin dasar, izin usaha, dan izin operasional beserta dengan komitmen pelaku usaha.
5. Bagi usaha yang telah berdiri sejak lama dapat melanjutkan proses izin usaha yang baru, memperpanjang izin usaha, memperbaiki data usaha, dan mengubah data usaha.

Masyarakat yang akan mendapatkan izin usaha terdiri atas pelaku usaha yang tidak memerlukan prasarana dalam menjalankan usaha dan pelaku usaha yang memerlukan prasarana dalam menjalankan usahanya (Bahri et al., 2020). Pelaku usaha akan mendapatkan izin yang telah diterbitkan oleh lembaga

OSS apabila telah memenuhi syarat pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPTSP). Pemenuhan syarat tersebut berupa surat pernyataan dari pelaku usaha bahwa usahanya telah mendapatkan izin komersial atau operasional dari dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (Bahri et al., 2020).

Izin operasional atau komersial tersebut berupa pernyataan mengenai standar, sertifikasi, dan pendaftaran barang dan jasa. Apabila pelaku usaha memiliki restoran, maka setelah mendapatkan izin usaha, pemenuhan syarat untuk izin operasionalnya adalah sertifikat laik *hygiene* (Assegaf et al., 2019). Setelah itu, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 menyatakan bahwa apabila izin operasional telah selesai maka, pelaku usaha akan diarahkan untuk pemenuhan izin selanjutnya yakni, pemenuhan izin terkait sarana dan prasarana. Bagi pelaku usaha yang memerlukan prasarana, maka bentuk pemenuhan syaratnya ialah izin lokasi perairan, izin lingkungan, dan izin mendirikan bangunan (Fawwaz, 2019).

Pengembangan terus dilakukan pemerintah terhadap sistem *online single submission* guna mewujudkan percepatan dan kemudahan dalam melakukan izin usaha serta meningkatkan penanaman modal berusaha secara elektronik (Fadhilah & Prabawati, 2019). Sistem *online single submission* yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat tidak hanya bertujuan untuk melakukan izin usaha saja akan tetapi, sebagai bentuk monitoring pemerintah pusat terhadap kesiapan pemerintah daerah dalam menerima teknologi sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan terutama dalam hal memberikan pelayanan izin usaha. Oleh karena itu, akan terdapat sanksi bagi pemerintah daerah yang tidak menerapkan sistem *online single submission* (Fawwaz, 2019).

Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Provinsi DKI Jakarta yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai unit khusus yang bertugas memberikan pelayanan perizinan yakni izin usaha dan telah menggunakan sistem *online*

*single submission* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pelaku usaha. Saat ini, masih terdapat permasalahan yang terjadi pada penerapan sistem *online single submission* sebagai bentuk digitalisasi pelayanan perizinan usaha di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada 25 Mei 2022 bahwa terdapat permasalahan terkait dengan lambannya petugas ketika ada pemohon yang komplain terhadap penggunaan sistem *online single submission*. Sistem ini merupakan sistem dalam digitalisasi pelayanan yang telah diresmikan pada tahun 2018 dan setiap Kecamatan di Provinsi DKI Jakarta harus menerapkan sistem ini khususnya pada pelayanan perizinan usaha. Akan tetapi, masih banyak pelaku usaha yang enggan mendaftarkan usahanya pada sistem *online single submission* padahal jumlah UMKM di Kecamatan Duren Sawit lebih banyak daripada kecamatan lainnya yang berada di Kota Jakarta Timur.

Permasalahan tersebut didukung oleh hasil wawancara kepada Bapak Wachid selaku wakil bidang UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit yang menyatakan bahwa UMKM di Kecamatan Duren Sawit yang terdaftar ditahun 2021 sudah lebih dari 500 pelaku usaha, akan tetapi dari banyaknya pelaku usaha yang telah terdaftar hanya sedikit pelaku usaha yang mendaftarkan usahanya di sistem *online single submission* padahal pengurusan izin sekarang dapat dengan mudah dilakukan dimanapun dan kapanpun (Sumber: wawancara Bapak Wachid selaku Kasubag Tata Usaha UP PMPTS Kecamatan Duren Sawit).

**Tabel 1. Jumlah UMKM Terdaftar di Kecamatan Jakarta Timur**

<b>Kecamatan</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Pasar Rebo	644	707	890
Ciracas	515	700	912
Makasar	600	711	908
Kramat Jati	533	789	845
Jatinegara	768	965	1.290
Duren Sawit	776	1.115	1.325
Cakung	714	1.107	1.229
Pulogadung	680	800	822
Matraman	696	766	830

Sumber: UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit, 2023

**Tabel 2. Jumlah Pelaku Usaha Terdaftar pada Sistem OSS di Kecamatan Jakarta Timur.**

<b>Kecamatan</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Pasar Rebo	586	609
Ciracas	614	531
Makasar	604	557
Kramat Jati	655	631
Jatinegara	590	907
Duren Sawit	574	554
Cakung	921	700
Pulogadung	771	686
Matraman	661	652

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1 menyatakan bahwa jumlah UMKM di Kecamatan Duren Sawit memiliki jumlah terbanyak dibandingkan dengan jumlah UMKM di Wilayah Kecamatan Jakarta Timur lainnya. Akan tetapi, pada tabel 2 Jumlah UMKM yang telah terdaftar pada sistem *online single submission* di Kecamatan Duren Sawit memiliki jumlah yang paling sedikit yakni di tahun 2020 jumlah terdaftar sekitar 574 dan 2021 sekitar 554 pelaku usaha yang terdaftar pada sistem *online single submission*. Dengan Demikian, hal tersebut menjadi sebuah fenomena karena sistem *online single submission* merupakan sistem yang dibuat dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat suatu pelayanan, akan tetapi banyak pelaku usaha di wilayah Duren Sawit enggan mendaftarkan usahanya pada sistem *online single submission*.

Berdasarkan pembentukan regulasi terkait dengan sistem *online single submission* yang memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para pelaku usaha dalam mengurus izin usahanya tanpa harus mendatangi loket pelayanan realitanya mengalami permasalahan terkait penggunaan sistem *online single submission*. Hal ini didukung oleh hasil wawancara oleh Ibu Nuraida yang menyatakan bahwa sistem *online single submission* digunakan untuk mempermudah dan mempercepat perizinan usaha, akan tetapi pada penggunaan sistem *online single submission* mempersulit pelaku usaha yang mengajukan permohonan pendaftaran izin usahanya di sistem *online single*

*submission* (Sumber: wawancara Ibu Nuraida pelaku usaha mikro, 20 Mei 2022).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam lagi terkait sejauh mana implementasi sistem *online single submission* di Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit yang akan dilakukan menggunakan teori model implementasi sistem dari Yusuf et al., (2008) dengan melihat tiga aspek yakni, manusia (*human*), organisasi (*organization*), dan teknologi (*technology*). Maka dari itu, penulis mengambil judul implementasi sistem *online single submission* sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi sistem *online single submission* sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memperoleh analisa dan deskripsi terkait dengan implementasi sistem *online single submission* di Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini di antaranya adalah:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan bahan pengkajian dalam bidang ilmu administrasi negara khususnya mengenai implementasi sistem dalam digitalisasi pelayanan publik di Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian ilmiah selanjutnya terhadap masalah yang relevan.

### **2. Manfaat Praktis**

Bagi Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan untuk tetap memperhatikan pentingnya pelaksanaan implementasi sistem agar tujuan dari dibuatnya sistem dapat tercapai dan bagi masyarakat, sebagai bahan pertimbangan penting dalam mensukseskan sistem *online single submission* di Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bahan referensi dan inspirasi bagi peneliti untuk memberikan kejelasan terkait perbedaan dan persamaan pada objek yang diteliti pada penelitian sebelumnya, yakni terkait dengan *online single submission* dengan mengetahui perbedaan dan persamaan pada penelitian terdahulu maka, penelitian ini akan memberikan pembaharuan terkait dengan objek kajian pada sistem *online single submission*. Penelitian terdahulu juga dapat digunakan sebagai data pendukung yang relevan.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Fawwaz (2019) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian yang dilakukan oleh Fawwaz (2019) menitikberatkan pada permasalahan yang dihadapi dalam menerapkan sistem *online single submission* dan upaya mengatasi permasalahan dengan perspektif hukum islam serta penggunaan teori dari Horn dan Metter.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat faktor penyebab yang masih menjadi kendala dari implementasi program *online single submission*, yakni kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan berbasis digitalisasi yang membuat masyarakat enggan mendaftarkan usahanya. Terdapat perbedaan pada penelitian dimana lokasi penelitian tersebut di Kabupaten Ngawi, teori yang digunakan, dan kajian dari penelitian berfokus pada mencari faktor penyebab dan solusi.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Kusnadi & Baihaqi (2020). Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dengan berpedoman pada teori Horn dan Metter. Penelitian tersebut berfokus pada penggunaan *online*

*single submission* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem *online single submission* di Kabupaten Subang belum efektif sehingga tujuan dari program *online single submission* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik juga belum efektif dan efisien. Perbedaan pada penelitian tersebut terletak pada lokus penelitian di Kabupaten subang dan fokus penelitian mengkaji pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui sistem *online single submission*.

Kemudian, penelitian lain dilakukan oleh Mu'abidah (2023). Penelitian tersebut memiliki perbedaan pada penelitian ini yang terletak pada kajian pembahasan yang menitikberatkan pada mencari implementasi sistem *online single submission* di Kabupaten Jember dan mencari solusi yang membuat implementasi sistem *online single submission* menjadi terhambat. Metode penelitian ini yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan OSS pada perizinan usaha Kabupaten Jember di DPMPTSP Jember peranannya sebagai Lembaga OSS didaerah yang hanya bertugas sebagai wadah pelaksana perizinan usaha secara OSS. Pada bentuk implementasi OSSnya mengacu kepada PP nomor 24 tahun 2018. Implementasi *online single submission* di Kabupaten Jember telah didukung oleh para stakeholder terlibat akan tetapi kendala yang dialami masih banyak yakni dari segi lemahnya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, kurangnya partisipasi aktif dari masyarakat dan sosialisasi yang dilakukan juga belum merata.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Ayunda, dkk (2021). Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian ini yang terletak pada kajian pembahasan yang menitikberatkan pada perwujudan *good governance* di Indonesia melalui sistem *online single submission*. Metode pada penelitian juga berbeda dimana penelitian tersebut menggunakan metode hukum normatif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan *good governance* di era revolusi industri 4.0 memberikan manfaat bagi pelayanan publik di Indonesia dalam memudahkan masyarakat. Hadirnya sistem *online*

*single submission* diharapkan dapat membantu para pelaku usaha dalam memperoleh perizinan dan dapat mengurangi pungutan liar (pungli).

Berdasarkan dari penelitian terdahulu yang telah dipaparkan peneliti di atas, maka dapat diberi penjelasan bahwa penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan pada penelitian sebelumnya. Masing-masing penelitian terdahulu memberikan kontribusi terhadap objek yang akan diteliti, yakni sistem *online single submission*. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada locus penelitian di mana lokasi yang akan diteliti di Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit.

Penelitian ini akan memberikan pembaharuan di mana penulis akan membahas tentang implementasi sistem *online single submission* dengan menggunakan model HOT-Fit yang mana model ini meninjau suatu implementasi sistem dalam pelayanan berbasis digital, dilihat dari tiga aspek yakni *human, organization, and technology*. Penelitian ini telah disebutkan sebelumnya juga, bahwa tidak ada penelitian khusus yang membahas mengenai implementasi sistem *online single submission* dengan mengkaji menggunakan model HOT-Fit.

## **2.2 Tinjauan Pelayanan Publik**

Suatu birokrasi tentunya memiliki tujuan dan target yang hendak dicapai, salah satunya adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan apabila memiliki penilaian yang baik bagi individu yang dilayani maka suatu pelayanan tersebut dikatakan berkualitas. Hal ini sepadan dengan Kotler (2003) dikutip Mustanir (2022) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh satu pihak ke pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Perspektif Mustanir (2022) berpendapat bahwa pelayanan diartikan sebagai suatu aktivitas yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan yang dirasakan sebagai wujud penghargaan ataupun penghormatan. Adapun perspektif lain mengenai pelayanan juga telah didefinisikan oleh Luthans (1995) dalam Mustanir (2022) merumuskan bahwa pelayanan adalah suatu proses dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang ditempuh melalui aktivitas yang dilaksanakan orang lain atas permasalahan yang dirasakan dan bertujuan untuk menyelesaikan masalah.

Demikian pula, terdapat definisi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Duadji (2013) bahwa pelayanan merupakan sebuah tren yang sangat familiar keseharian serta telah menjadi konsumsi bagi masyarakat dalam kesehariannya, pelaksanaan yang dilakukan berupa interaksi dan penyelenggaraan fungsi kepublikan lembaga atau badan publik yang memerintah dalam suatu negara. Maka dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah negara karena suatu keberhasilan dari pengelolaan negara dinilai dari seberapa tepat dan buruknya suatu pelayanan yang diberikan pemerintah guna menyejahterakan rakyatnya.

Penyelenggaraan aktivitas pemerintahan di dalamnya terdapat suatu pelayanan dimana petugas birokrasi memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan atau disebut dengan pelayanan publik. Lembaga Administrasi Negara (2000) mendefinisikan pelayanan publik sebagai wujud kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik di pusat maupun daerah serta dalam lingkungan organisasi pemerintahan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, suatu pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku bagi setiap warga negara (Mustanir, 2022). Perspektif

pelayanan publik juga dikemukakan Mukaron dan Laksana (2016) dalam Mustanir (2022) berpendapat bahwa suatu pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) guna memenuhi keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan yang ditandai dengan pemberian barang, jasa, dan administratif kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan dilakukan oleh aparat birokrasi pelayanan yang harus mematuhi standar pelayanan sebagai bentuk pedoman dalam penyelenggaraan aktivitas pelayanan.

### **2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Lembaga Administrasi Negara (2017) menyebutkan bahwa terdapat jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di antaranya:

1. Pelayanan pemerintahan merupakan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan aktivitas penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan pembuatan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan merupakan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memenuhi fasilitas publik. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalanan, jembatan, pelabuhan, bandara, ruang terbuka hijau, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas merupakan jenis pelayanan terkait dengan kepuasan publik seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat seperti penyediaan sembako, bbm, dan sebagainya.

5. Pelayanan kemasyarakatan merupakan jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya. Pelayanan ini berfokus pada kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti memberikan pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, yayasan yatim piatu, dan lainnya.

### **2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang diberikan harus memiliki prinsip atau pedoman yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik harus memiliki prinsip diantaranya:

1. Mengutamakan kepentingan umum.
2. Kepastian hukum.
3. Kesamaan hak.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban.
5. Profesional.
6. Partisipatif.
7. Persamaan perlakuan.
8. Keterbukaan.
9. Akuntabilitas.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
11. Ketepatan waktu.

Selanjutnya menurut Duadji (2013) terdapat prinsip-prinsip pokok dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Prinsip Aksesibilitas

Prinsip ini menyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanannya.

2. Prinsip Kontinuitas

Prinsip ini menyatakan bahwa suatu pelayanan publik harus selalu tersedia bagi masyarakat yang ingin menggunakan layanannya dengan kepastian dan kejelasan tertentu yang berlaku dalam proses pelayanan.

### 3. Prinsip Teknikalitas

Prinsip ini mengemukakan bahwa setiap proses pelayanan publik yang diberikan harus ditangani oleh tenaga yang memiliki kapabilitas dalam memahami teknis pelayanan.

### 4. Prinsip Profitabilitas

Prinsip ini merupakan prinsip yang menyatakan bahwa proses pelayanan harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial bagi pemerintah dan masyarakatnya.

### 5. Prinsip Akuntabilitas

Merupakan prinsip dimana proses, produk, dan mutu pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena pada dasarnya pemerintah memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

## **2.2.3 Digitalisasi Pelayanan Publik**

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, membuat sistem pelayanan publik berangsur memanfaatkan teknologi. Pelayanan publik semula dilakukan secara manual atau mendatangi langsung loket pelayanan, akan tetapi sekarang telah dilakukan secara digital. Menurut Rowley (2016) dikutip oleh Taufiqurrohman & Satispi (2018) menyatakan bahwa pelayanan publik berbasis digital merupakan suatu aktivitas, usaha atau pertunjukan yang pengiriman dimediasi oleh teknologi informasi. Sedangkan menurut taufiqurrohman & Satispi (2018) menyatakan bahwa digitalisasi dalam pelayanan publik merupakan suatu aktivitas dalam memanfaatkan teknologi guna menunjang efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

Digitalisasi dalam pelayanan publik telah diterapkan pada sistem pelayanan publik dimana kala itu masih manual atau tidak memanfaatkan teknologi untuk efisiensi pelayanan. Berkembangnya teknologi membuat pelayanan harus mampu menerapkan prinsip efektif dan efisien kepada masyarakat. Menurut Taufiqurrahman & Satispi (2018) manfaat yang akan dirasakan dalam penggunaan pelayanan publik berbasis digital diantaranya:

1. Dapat mengakses data pemohon yang lebih besar.
2. Memperluas jangkauan pelayanan.
3. Sebagai penyambung lidah kepada masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
5. Meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan publik.
6. Mendapatkan keunggulan kompetitif.
7. Dapat berpotensi meningkatkan pengetahuan pemohon/masyarakat.

Pelayanan berbasis digital juga memiliki empat indikator dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diantaranya:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Indikator efisiensi dalam pelayanan berbasis digital melihat apakah situs web dalam sistem pelayanan publik berbasis digital telah menyediakan kebutuhan sesuai dengan pengguna layanan dan memberikan kemudahan serta kejelasan dalam melakukan pelayanan.

2. Kepercayaan (*Trust*)

Indikator kepercayaan dalam pelayanan berbasis digital ini dilihat dari bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan situs web pemerintah dan bagaimana keamanan informasi pengguna apakah terjamin atau tidak.

3. Reliabilitas (*Reliability*)

Indikator reliabilitas dalam pelayanan berbasis digital dilihat dari apakah suatu situs web atau aplikasi yang dihadirkan pemerintah dapat dengan mudah diakses setiap saat.

4. Dukungan Kepada Masyarakat (*Citizen Support*)

Indikator dukungan kepada masyarakat dalam pelayanan berbasis digital dilihat dari apakah tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan situs web atau aplikasi yang dihadirkan pemerintah menunjukkan partisipasi aktif atau pasif.

## 2.3 Tinjauan Sistem Informasi

### 2.3.1 Definisi Sistem Informasi

Sekumpulan orang yang saling bekerja sama dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara sistematis dan terstruktur untuk membentuk satu kesatuan yang menjalankan suatu fungsi untuk mencapai tujuan disebut dengan sistem (Anggraeni & Irviani, 2017). Jogianto (2015) dalam Anggraeni & Irviani (2017) berpendapat bahwa sekumpulan dari elemen-elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu disebut dengan suatu sistem. Sistem dapat digambarkan sebagai suatu objek kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata seperti tempat, benda, dan orang-orang yang benar-benar terjadi.

Menurut Hall (2011) dalam Anggraeni & Irviani (2017) menyatakan bahwa sistem merupakan jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama guna melakukan kegiatan kepada sasaran yang ditetapkan. Terdapat suatu pendekatan dalam sebuah sistem yang menitikberatkan pada suatu prosedur operasi dalam sebuah sistem. Suatu hal dapat dikatakan sebagai sebuah sistem apabila telah memenuhi dua syarat di antaranya:

1. Sistem harus memuat bagian-bagian yang saling berintegrasi dengan maksud untuk mencapai tujuan, bagian tersebut disebut subsistem.
2. Sistem harus memuat tiga unsur penting yakni input, proses, dan output.

Sedangkan menurut Anggraeni & Irviani (2017) sendiri mengemukakan informasi sebagai sekumpulan data atau fakta yang diorganisasi atau diolah dengan cara tertentu sehingga memiliki arti bagi penerimanya. Selanjutnya, terkait dengan sistem informasi telah dikemukakan oleh Alter (1991) dalam Alandari (2017) bahwa sistem informasi adalah percampuran antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.

Pendapat lain menurut Bomar dan Hopwood (1993) dalam Alandari (2017) mengatakan bahwa sistem informasi didefinisikan sebagai sebuah perangkat keras dan perangkat lunak yang dibuat untuk mengubah data ke dalam bentuk informasi yang bermanfaat. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu kombinasi secara terstruktur dari sekumpulan individu, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang telah dikumpulkan, diolah, dan disebarakan dalam bentuk informasi untuk keperluan suatu organisasi.

### **2.3.2 Fungsi Sistem Informasi**

Menurut Anggraeni & Irviani (2017) Sistem Informasi memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Untuk memperbaiki produktivitas aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
2. Meningkatkan aksesibilitas data yang ada secara efektif dan efisien kepada pengguna tanpa adanya perantara sistem informasi.
3. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
4. Mengantisipasi dan memahami akan konsekuensi ekonomi.
5. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
6. Mengidentifikasi kebutuhan mengenai keterampilan pendukung sistem informasi.

### **2.3.3 Ciri-Ciri Sistem Informasi**

Karakteristik sistem menurut Anggraeni & Irviani (2017) terdapat enam karakteristik yang mengidentifikasikan sebuah sistem di antaranya:

1. Baru, suatu sistem informasi yang didapat harus baru untuk disampaikan kepada penerima.

2. Tambahan, suatu sistem informasi dapat diperbarui atau dapat memberikan tambahan terhadap informasi yang telah ada sebelumnya.
3. Kolektif, suatu sistem informasi dapat menjadi suatu evaluasi bagi informasi yang salah sebelumnya.
4. Penegasan, suatu sistem informasi yang dapat mempertegas informasi yang telah ada.

## 2.4 Model Implementasi Sistem Informasi

Model implementasi sistem akan dijadikan sebagai dasar atau pedoman dalam menganalisa suatu permasalahan terkait dengan sistem online single submission. Hal ini dikarenakan agar dalam melaksanakan suatu program sesuai dengan tujuan yang akan dicapai oleh sebuah organisasi. Terdapat beberapa model implementasi sistem informasi digagas oleh yang digagas oleh beberapa ahli di antaranya:

### 1. *Technology Acceptance Model* (Model Penerimaan Teknologi)

Model penerimaan teknologi ini telah dikembangkan oleh Davis (1989) yang memiliki tujuan untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna sistem terhadap penerimaan penggunaan sistem yang akan diimplementasikan dimana pada model ini menjelaskan bahwa dalam suatu penerapan sistem, tingkat keberhasilannya dilihat dari aspek organisasi ketika menggunakan sistem dan hubungan kausal dari elemen-elemen pada model ini (Budiman & Arza, 2013).

Model ini menitikberatkan pada perilaku organisasi ketika menggunakan sistem informasi atau dapat disimpulkan bahwa model ini secara rinci menjelaskan tentang penerimaan suatu sistem informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat memengaruhi suatu sistem diterima dengan mudah oleh pengguna. Perilaku yang diamati seperti, kepercayaannya terhadap sistem, sikap organisasi tersebut dalam menerima atau menolak suatu sistem, intensitas dan hubungan perilaku pengguna dengan sistem (Budiman & Arza, 2013).

Model ini menempatkan faktor yang memengaruhi sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan empat dimensi yaitu persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), dan kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*) (Budiman & Arza, 2013).

Model penerimaan teknologi ini memiliki empat variabel yang dapat menilai sejauh mana suatu sistem dapat diterima oleh pengguna. Empat variabel model ini dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna (Davis, 1989). Variabel-variabel tersebut dalam model TAM diharapkan dapat menjelaskan penerimaan dari penggunaan sistem informasi. Variabel tersebut di antaranya:

a. Persepsi Tentang Kemudahan Penggunaan

Persepsi tentang kemudahan penggunaan diartikan sebagai tingkat dimana individu meyakini bahwa penggunaan sistem informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras untuk menggunakannya (Davis, 1989). Indikator kemudahan berupa penggunaan teknologi informasi meliputi kemudahan mempelajari, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna, meningkatkan keterampilan, kemudahan pengoperasian.

b. Persepsi Kemanfaatan

Persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai keyakinan individu dalam menggunakan sistem informasi dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Dimensi kemanfaatan terdiri dari dimensi kegunaan yang menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, serta menambah produktivitas dan dimensi efektivitas yang dapat meningkatkan efektivitas dalam bekerja dan mengembangkan kinerja suatu aktivitas pekerjaan (Budiman & Arza, 2013).

c. Sikap Terhadap Penggunaan

Sikap terhadap penggunaan dalam model TAM menurut Davis (1989) diartikan sebagai suatu sikap dari pengguna sistem untuk menerima atau menolak adanya dampak dari penggunaan suatu sistem yang diterapkan dalam pekerjaannya (Davis, 1989).

d. Perilaku Penggunaan Sistem

Perilaku pengguna suatu sistem merupakan suatu kecenderungan untuk tetap menggunakan sistem yang telah diterapkan. Tingkat penggunaan sebuah sistem pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap sistem tersebut, misalnya motivasi untuk tetap menggunakan dan memotivasi pengguna lain agar menggunakan sistem yang akan diterapkan (Davis, 1989). Sikap perhatian yang ditunjukkan terhadap suatu sistem merupakan sebuah prediksi yang baik untuk melihat keberhasilan dalam penerapan sistem.

Maka dari itu, model yang dikembangkan oleh Davis (1989) yakni TAM (*Technology Acceptance Model*) hanya memberikan informasi terkait pada perilaku pengguna sistem dan ketertarikan atau minat dalam menggunakan sistem yang diterapkan tanpa melihat organisasi sebagai pelaksana implementasi sistem dan teknologinya.

2. Model Implementasi Sistem DeLone and McLean

Model Implementasi sistem dari DeLone dan McLean (2004) mengagaskan bahwa keberhasilan sebuah implementasi sistem informasi berfokus pada sejauh mana tingkat kepuasan atau kepercayaan suatu organisasi pelaksana dalam menggunakan sistem yang akan diterapkan. Model ini harus memerhatikan enam dimensi. Hal ini bertujuan agar suatu implementasi sistem sesuai dengan harapan organisasi. Enam dimensi yang harus diperhatikan sebagai berikut:

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mencakup sejauh mana performa yang ditunjukkan oleh sistem ketika suatu organisasi menggunakan sistem informasi yang akan diterapkan. Indikator pengukuran kualitas sistem dapat dilihat dari kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), fleksibilitas (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), dan keamanan sistem (*security*) (DeLone & McLean, 2004).

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dimensi kualitas informasi menjelaskan tentang harapan organisasi terhadap kualitas atau kejelasan informasi pada suatu sistem yang akan diimplementasikan (Pamugar et al., 2014).

c. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Organisasi sebagai pengguna sistem mengharapkan pelayanan yang sesuai ekspektasi ketika menggunakan sebuah sistem informasi. Dimensi kualitas layanan menjamin adanya layanan terbaik yang diberikan oleh sistem informasi, seperti update dan respon terhadap feedback yang diberikan oleh pengguna sistem (Pamugar et al., 2014).

d. Pemakaian (*Use*)

Dimensi pemakaian merujuk pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Indikator pengukuran pemakaian meliputi semua hal tentang kebiasaan penggunaan sistem (DeLone & McLean, 2004).

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dimensi kepuasan pengguna sistem dalam organisasi merupakan respon atau tanggapan yang diberikan oleh pengguna sistem setelah memakai sistem pada aktivitas pelayanan (DeLone & McLean, 2004).

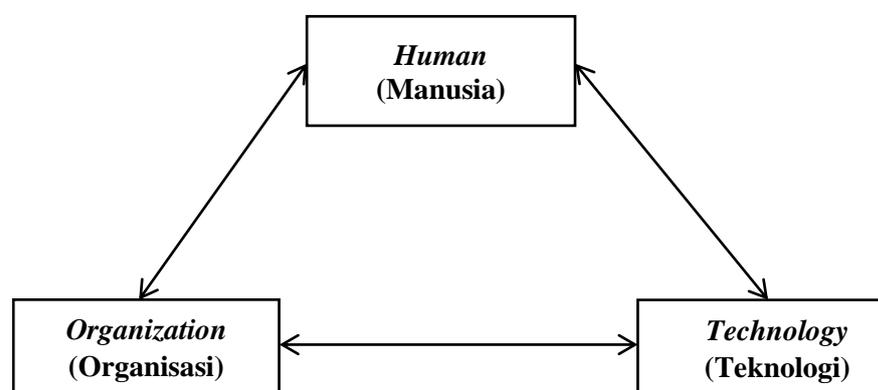
f. Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Dimensi ini merupakan dampak adanya keberadaan suatu sistem dalam sebuah organisasi yang akan berakibat pada kualitas kinerja pengguna dalam suatu organisasi baik secara individu maupun organisasi. Elemen untuk mengukur manfaat-manfaat bersih yakni, peningkatan kinerja, efisiensi dan efektifitas, serta produktifitas (Deloan & McLean, 2004).

Maka dari itu, model yang dikembangkan Deloan & MacLean (2004) hanya melihat dari satu sisi yakni organisasi sebagai pelaksana suatu sistem. Model Deloan & Mclean hanya berfokus pada tingkat kepuasan organisasi pelaksana yang mana hal ini kurang sesuai karena suatu implementasi sistem dikatakan berhasil apabila dilihat dari berbagai aspek bukan hanya dilihat dari satu aspek.

3. Model Implementasi HOT-Fit (*Human, Organization, And Technology*).

Model analisis HOT-Fit sebuah model implementasi sistem yang digagas oleh Yosuf *et al.*, (2008) merumuskan bahwa model ini dapat digunakan untuk melakukan analisis terkait implementasi sistem pada pemberian pelayanan. Model ini menempatkan tiga aspek penting dalam penerapan sistem pelayanan dengan melihat aspek manusia (*human*), organisasi (*organization*), teknologi (*technology*) (Yosuf et al., 2008).



**Gambar 1 Model Hot-Fit**

*Sumber: Yosuf et al., 2008*

Terdapat dua aspek yang akan digunakan untuk menganalisis implementasi sistem pada pelayanan di antaranya:

1) Manusia (*Human*)

Manusia merupakan dimensi yang menjadi sasaran dari adanya sebuah implementasi sistem dan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu sistem yang akan diterapkan (Yosuf et al, 2008). Aspek manusia memiliki tiga elemen yang harus diperhatikan dalam implementasi sistem. Terdapat dua elemen implementasi sistem pelayanan berbasis digital di antaranya sebagai berikut:

1. Penggunaan Sistem (*System Use*)

Penggunaan sistem meninjau sebuah implementasi sistem dari siapa yang akan menggunakan sistem, pelatihan dan sosialisasi yang diberikan, keahlian pengguna dan sikap penerimaan terhadap sistem (Yosuf et al., 2008).

2. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dimensi mengenai kepuasan pengguna merupakan hasil dari perasaan individu ketika suatu sistem telah digunakan respon yang diterima pengguna ketika menggunakan sistem tersebut. atau dimana pada kepuasan pengguna sistem meninjau Kepuasan pengguna sistem ditinjau dari segi tampilan pada sistem dan kemudahan dalam memahami output pada sistem (Yosuf et al., 2008). Sedangkan, menurut Kotler (2002) dalam Muhammad Rizan (2020) menyatakan bahwa kepuasan pengguna diartikan sebagai tingkat perasaan seorang pengguna dimana hal tersebut menjadi sebuah output dari perbandingan antara harapan pengguna akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut.

## 2) Organisasi (*Organization*)

Organisasi merupakan aspek yang berfungsi sebagai wadah bagi individu untuk menerapkan dan menggunakan sebuah sistem guna terwujudnya kemudahan ketika memberikan sebuah pelayanan berbasis sistem teknologi (Husna, 2018). Menurut Guinmares et al (2003) dalam Adi (2006) menyatakan bahwa organisasi harus mampu mendesain dan mengembangkan sistem informasi yang berkualitas untuk menunjang kinerja. Aspek organisasi meninjau implementasi sistem dari dua sisi sebagai berikut:

### 1. Struktur Organisasi (*Organization Structure*)

Struktur organisasi meninjau implementasi sistem dari kualitas sumber daya manusia, spesialisasi pekerjaan, ketersediaan fasilitas, komunikasi dan koordinasi (Yosuf, 2008).

### 2. Lingkungan Organisasi (*Environment Organization*)

Lingkungan organisasi pada implementasi sistem meninjau dari sisi dukungan yang didapat dari berbagai pihak dan hambatan dalam penggunaan sistem.

## 3) Teknologi (*Technology*).

Teknologi pada sebuah implementasi sistem merupakan instrumen utama dalam menunjang keberhasilan suatu sistem yang akan diterapkan (Husna, 2018). Terdapat tiga elemen yang harus diperhatikan ketika sistem diterapkan sebagai berikut:

### 1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem merupakan hasil interaksi ketika menggunakan sebuah sistem yang mana kualitas sistem meninjau implementasi dari sisi kecepatan respon sistem, kemudahan mengakses sistem, dan keamanan pada sistem (Husna, 2018). Sedangkan menurut Pawirasumarto (2016) juga berpendapat bahwa kualitas sistem

dapat diartikan sebagai suatu proses dalam sistem yang menitikberatkan pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem.

2. Kualitas layanan (*Service System*)

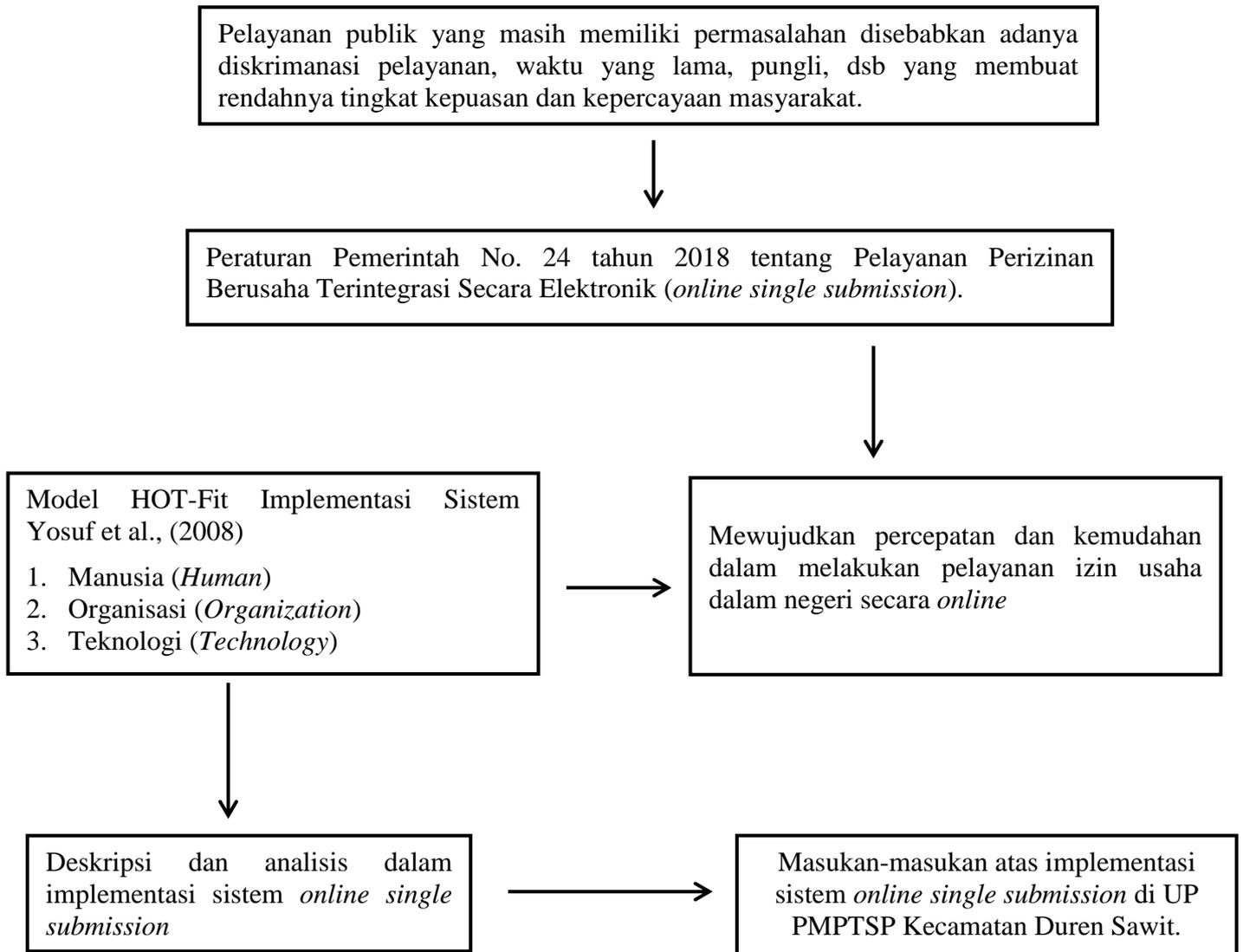
Kualitas layanan berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, sikap petugas dalam memberikan pelayanan, responsivitas dalam menerima keluhan, dan keadilan dalam memberikan pelayanan (Husna, 2018).

3. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi meninjau implementasi sistem dari sisi kejelasan informasi, kelengkapan informasi, dan relevansi pada informasi (Husna, 2018).

Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa model implementasi sistem yang akan digunakan untuk mengkaji penerapan sistem *online single submission* yakni, model HOT-Fit. Hal itu dikarenakan model ini berfokus pada keberhasilan implementasi sistem dapat terwujud apabila terjadi kesesuaian dari ketiga aspek tersebut yakni manusia (*human*) yang menilai sebuah sistem dari sisi penggunaan (*system use*), organisasi (*organization*) yang menilai sebuah sistem dari struktur organisasi dan lingkungan organisasi dan teknologi (*technology*) yang menilai dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

## 2.6 Kerangka Pikir



**Gambar 2. Kerangka Pikir**

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023*

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan metode yang didasarkan pada cara berpikir ilmiah untuk mendapat sebuah data dengan tujuan dan manfaat tertentu (Sugiyono, 2013). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini, menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang bermaksud untuk memahami suatu permasalahan yang belum dapat dipecahkan karena dalam penelitian kualitatif suatu masalah terbilang masih tentatif dan akan berkembang (Sugiyono, 2013).

Tipe penelitian ini bersifat deskriptif dimana informasi yang diperoleh dari informan dijabarkan dalam bentuk deskripsi dimana data-data tersebut disajikan dalam bentuk kalimat yang menggambarkan permasalahan yang hendak diteliti. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menggunakan metode dan pendekatan tersebut untuk memperoleh informasi terkait dengan permasalahan dalam implementasi sistem *online single submission* sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit dengan melihat aspek manusia (*human*), organisasi (*organization*), dan teknologi (*technology*).

#### 3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting diperhatikan dalam penelitian karena fokus penelitian akan mengarahkan peneliti agar lebih fokus terhadap topik masalah yang diteliti. Fokus penelitian akan

memberikan batasan dalam lingkup studi dan pengumpulan data karena pada penelitian kualitatif masalah yang akan diteliti bersifat holistik atau menyeluruh maka, dibutuhkan batasan masalah yang berisi pokok masalah yang bersifat umum (Sugiyono, 2019).

Fokus dari penelitian ini terkait dengan implementasi sistem *online single submission* sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada kesesuaian model implementasi sistem *online single submission* yang dianalisis dengan model kesesuaian implementasi sistem oleh Yosuf et al., (2008) yaitu manusia, organisasi, dan teknologi.

#### 1. *Human* (Manusia)

- 1) Penggunaan sistem merupakan elemen yang harus diperhatikan dalam implementasi sistem. Peneliti meninjau implementasi sistem *online single submission* dari segi siapa saja yang terlibat dalam implementasi sistem *online single submission*, pelatihan dan sosialisasi yang diberikan, keahlian penggunaannya, dan penerimaan terhadap sistem *online single submission* di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit.
- 2) Kepuasan pengguna sistem diperoleh peneliti dari segi tampilan pada sistem *online single submission* dan pemahaman tentang output pada sistem *online single submission*.

#### 2. *Organization* (Organisasi)

- 1) Struktur organisasi merupakan data yang diperoleh peneliti dari segi kualitas sumber daya manusia dalam implementasi sistem *online single submission*, komunikasi dan koordinasi organisasi, spesialisasi pekerjaan, dan ketersediaan fasilitas yang memadai demi kesuksesan implementasi sistem *online single submission*.

- 2) Lingkungan organisasi meninjau dari dukungan dari berbagai pihak eksternal dan internal dan hambatan dalam implementasi sistem *online single submission* di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit.

### 3. *Technology* (Teknologi)

- 1) Kualitas sistem dalam implementasi sistem *online single submission* di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit ditinjau oleh peneliti dari segi kecepatan respon sistem *online single submission* ketika digunakan, kemudahan mengakses sistem *online single submission*, dan keamanan pada sistem *online single submission*.
- 2) Kualitas informasi dalam implementasi sistem *online single submission* di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit ditinjau dari segi kejelasan informasi pada sistem *online single submission*, kelengkapan informasi pada sistem *online single submission*, dan relevansi pada informasi di sistem *online single submission*.
- 3) Kualitas layanan dalam implementasi sistem *online single submission* di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit peneliti peroleh informasinya dari segi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, sikap petugas dalam memberikan pelayanan, responsivitas petugas dalam menerima keluhan pemohon, dan keadilan dalam mendapatkan pelayanan dari petugas.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Unit Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur yang beralamat di Jl. Swadaya VIII No.1, RT.8/RW.1, Duren Sawit, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13440. Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit akan dijadikan sebagai lokasi penelitian dikarenakan berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan bahwa UP PMPTSP

Kecamatan Duren Sawit masih memiliki permasalahan implementasi sistem *online single submission* wilayah Kecamatan Duren Sawit memiliki jumlah UMKM terbanyak daripada kecamatan lain yang berada di wilayah Jakarta Timur, akan tetapi masyarakatnya masih sedikit yang enggan mengurus perizinan usahanya.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan fakta yang dikumpulkan oleh peneliti guna mendapatkan informasi terkait dengan permasalahan penelitian dimana data yang diterima dapat berupa angka, gambar, dan kata-kata (Sugiyono, 2013). Penelitian ini dilakukan dengan memperoleh data baik secara langsung maupun tidak langsung terkait implementasi sistem *online single submission* di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit, peneliti menggunakan dua jenis data yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti berupa kata-kata atau tindakan dari sumber pertama atau tempat objek penelitian (Sugiyono, 2013). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan informan yang ditentukan yakni dari pihak UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit dan masyarakat pada tanggal 11 April 2023. Selanjutnya, peneliti memperoleh data primer dengan cara observasi terkait implementasi sistem *online single submission* di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit yang dilakukan ditanggal 12 April 2023. Kemudian, peneliti mengumpulkan dokumentasi-dokumentasi penting yang dibutuhkan terkait dengan implementasi sistem *online single submission* di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian (Sugiyono, 2013). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, skripsi, situs web, dan peraturan pemerintah yang menjadi referensi dari kajian penelitian terkait dengan implementasi sistem *online single submission*.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan secara strategis dalam penelitian guna mendapatkan data pasti dan aktual (Sugiyono, 2013). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data secara berdialog yang dilakukan oleh dua pihak yaitu antara pewawancara dan narasumber yang saling bertukar ide dan gagasan dengan tujuan mendapat informasi (Sugiyono, 2013). Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara terstruktur. Teknik ini dilakukan peneliti dengan membuat dan menyusun pertanyaan wawancara untuk kemudian diajukan kepada narasumber terkait dengan implementasi sistem *online single submission* yang akan dilakukan di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit.

**Tabel 3. Informan Penelitian**

No	Informan Penelitian	Jabatan	Informasi
1	Bapak Wachid Wahyudi, S.T.,M.T	Kasubag Usaha PMPTSP Kecamatan Duren Sawit	Tata UP a. Pengguna sistem (siapa saja pihak yang terlibat, pelaksanaan pelatihan dan sosialisasi) b. Kepuasan Pengguna (pandangan tentang tampilan sistem oss) c. Struktur organisasi (latar belakang pendidikan dan

---

			<p>pengalaman, pelaksanaan komunikasi, koordinasi, spesialisasi pekerjaan, dan ketersediaan fasilitas)</p> <p>d. Lingkungan Organisasi (dukungan dan hambatan yang diterima)</p> <p>e. Kualitas sistem, informasi, dan pelayanan.</p>
2	Ibu Khairun Nisha	<p><i>Customer Relation Officer</i> UP PMPTS Kecamatan Duren Sawit</p>	<p>a. Pengguna sistem (siapa saja pihak yang terlibat, pelaksanaan pelatihan, keahlian menggunakan sistem)</p> <p>b. Kepuasan Pengguna (pandangan tentang tampilan sistem oss)</p> <p>c. Struktur organisasi (latar belakang pendidikan dan pengalaman, pelaksanaan komunikasi, koordinasi, dan spesialisasi pekerjaan serta ketersediaan fasilitas penunjang implementasi sistem)</p> <p>d. Lingkungan Organisasi (dukungan dan hambatan yang diterima)</p> <p>e. Kualitas sistem, informasi, dan pelayanan.</p>
3	Ibu Ummil	<p><i>Customer Relation Officer</i> UP PMPTS Kecamatan Duren Sawit</p>	<p>a. Pengguna sistem (siapa saja pihak yang terlibat, pelaksanaan pelatihan)</p> <p>b. Kepuasan Pengguna (pandangan tentang tampilan sistem oss)</p> <p>c. Struktur organisasi (latar belakang pendidikan dan pengalaman, pelaksanaan komunikasi, koordinasi, spesialisasi pekerjaan, dan ketersediaan fasilitas)</p> <p>d. Lingkungan Organisasi (dukungan dan hambatan yang diterima)</p> <p>e. Kualitas sistem, informasi, dan pelayanan.</p>
4	Informan 4	<p>Pelaku Usaha Rumah Makan Padang</p>	<p>a. Pengguna sistem (pelaksanaan sosialisasi, keahlian dalam menggunakan sistem, penerimaan terhadap sistem oss)</p> <p>b. Kepuasan Pengguna (pandangan tentang tampilan dan output sistem oss)</p> <p>c. Struktur organisasi (ketersediaan fasilitas</p>

---

---

			<p>penunjang implementasi sistem <i>online single submission</i>)</p> <p>d. Kualitas sistem, informasi , dan pelayanan.</p>
5	Informan 5	Pelaku Usaha Kedai Kopi	<p>a. Pengguna sistem (pelaksanaan sosialisasi, keahlian dalam menggunakan sistem, penerimaan terhadap sistem oss)</p> <p>b. Kepuasan Pengguna (pandangan tentang tampilan dan output sistem oss)</p> <p>c. Struktur organisasi (ketersediaan fasilitas penunjang implementasi sistem <i>online single submission</i>)</p> <p>d. Kualitas sistem, informasi , dan pelayanan.</p>
6	Informan 6	Pelaku Usaha Warung Sembako	<p>a. Pengguna sistem (pelaksanaan sosialisasi, keahlian dalam menggunakan sistem, penerimaan terhadap sistem oss)</p> <p>b. Kepuasan Pengguna (pandangan tentang tampilan dan output sistem oss)</p> <p>c. Struktur organisasi (ketersediaan fasilitas penunjang implementasi sistem <i>online single submission</i>)</p> <p>d. Kualitas sistem, informasi , dan pelayanan.</p>
7	Informan 7	Pelaku Usaha Toko Klontong	<p>a. Pengguna sistem (pelaksanaan sosialisasi, keahlian dalam menggunakan sistem, penerimaan terhadap sistem oss)</p> <p>b. Kepuasan Pengguna (pandangan tentang tampilan dan output sistem oss)</p> <p>c. Struktur organisasi (ketersediaan fasilitas penunjang implementasi sistem <i>online single submission</i>)</p> <p>d. Kualitas sistem, informasi , dan pelayanan.</p>
8	Informan 8	Pelaku Usaha Toko Klontong	<p>a. Pengguna sistem (pelaksanaan sosialisasi, keahlian dalam menggunakan sistem, penerimaan terhadap sistem oss)</p> <p>b. Kepuasan Pengguna (pandangan tentang tampilan dan output sistem oss)</p> <p>c. Struktur organisasi (ketersediaan fasilitas</p>

---

---

penunjang implementasi sistem  
*online single submission*)  
d. Kualitas sistem, informasi , dan  
pelayanan.

---

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

## 2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian untuk memperoleh data sebagai penjabar suatu fenomena yang akan diteliti (Sugiyono, 2013). Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait implementasi sistem *online single submission* sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit.

**Tabel 4. Observasi**

No	Observasi	Tanggal Observasi
1	Mengamati pihak-pihak yang terlibat dalam penggunaan sistem <i>online single submission</i> .	12 April 2023
2	Meninjau dampak dari adanya sosialisasi yang diberikan pada implementasi sistem <i>online single submission</i> .	12 April 2023
3	Mengamati dampak dari adanya pelatihan yang dilakukan petugas pada implementasi sistem <i>online single submission</i> .	12 April 2023
4	Mengamati pengguna sistem yang sedang melakukan pengajuan izin usaha melalui sistem oss.	12 April 2023
5	Mengamati pelaksanaan spesialisasi pekerjaan di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit	12 April 2023
6	Melakukan peninjauan langsung terkait dengan fasilitas yang diberikan.	12 April 2023
7	Ikutserta dalam melakukan pelayanan pengajuan izin usaha untuk melihat kecepatan respon sistem, kemudahan pengaksesan, kejelasan dan kelengkapan informasi yang diberikan.	12 April 2023
8	Melakukan peninjauan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan.	12 April 2023

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif guna mendapatkan perspektif terkait gambaran melalui suatu media

tertulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Sugiyono, 2013). Dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen penting seperti SOP UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit, laporan terkait struktur organisasi di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit, dan gambaran mengenai lokasi penelitian.

**Tabel 5. Dokumentasi**

No	Dokumen	Substansi
1	Buku Profil Bidang UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit	Jumlah Pegawai Di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit dan Prosedur Pelaksanaan Pelayanan.
2	Peraturan Nomor 97 Tahun 2014	Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang harus menggunakan pelayanan secara elektronik
3	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	Pelayanan Publik
4	Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018	Pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui sistem oss.

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

### 3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan sebuah proses dalam mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2013). Teknik analisis data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan aktivitas mencatat dan meringkas bagian data penting yang telah diperoleh dari lapangan secara teliti dan merinci (Sugiyono, 2013). Data yang telah direduksi dapat mempermudah peneliti menemukan poin penting dan lebih mudah memahami hasil penelitian sehingga dapat mempermudah peneliti untuk memperoleh dan mendeskripsikan gambaran terkait implementasi sistem *online single submission* di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahapan setelah data telah direduksi lalu melakukan penyajian data sebagai pendeskripsian sekumpulan informasi yang telah tersusun dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sebagainya agar mudah dipahami (Sugiyono, 2013). Penyajian data pada peneliti terkait dengan implementasi sistem *online single submission* di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses dalam teknis analisis data dimana dilakukan setelah data telah direduksi dan disajikan dalam bentuk narasi (Sugiyono, 2013). Penarikan kesimpulan atau verifikasi data yang telah peneliti peroleh mengenai implementasi sistem *online single submission* di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit.

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik Keabsahan data atau validitas data merupakan suatu ukuran keabsahan data yang diperoleh dari pengumpulan data (Sugiyono, 2013). Terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif, yakni empat kriteria validitas data di antaranya:

#### 1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji kredibilitas merupakan pengujian data yang dilakukan untuk mengecek kebenaran data sehingga menghasilkan kepercayaan terhadap hasil yang diperoleh dengan melakukan triangulasi. Triangulasi sendiri memiliki arti sebagai suatu teknik keabsahan data yang dilakukan dengan pengecekan data dari berbagai sumber (Sugiyono, 2013). Teknik triangulasi dapat dilakukan dengan triangulasi sumber, waktu, dan teknik. Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik guna memperoleh data dari berbagai teknik yakni wawancara, observasi dan dokumentasi

sesuai dengan teknik yang digunakan dengan beberapa informan terkait dengan topik yang sama. Triangulasi teknik yang dilakukan pada penelitian ini diperoleh dengan cara wawancara lalu data dicek dengan observasi dan dokumentasi. Contoh triangulasi teknik dalam penelitian ini terkait dengan implementasi sistem *online single submission* di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit mengenai keahlian pengguna sistem, seperti yang telah dipaparkan salah satu informan yakni Bapak Wachid selaku Kassubag Tata Usaha yang menyatakan bahwa pengguna sistem terutama petugas ahli dalam mengoperasikan sistem OSS. Hal itu juga sejalan dengan observasi yang ditemukan oleh peneliti.

## 2. Uji Keteralihan (*Transferability*)

Uji keteralihan penelitian merupakan suatu teknik keabsahan data yang memberikan uraian yang rinci, jelas, dan sistematis serta dapat dipercaya. Dengan demikian, pembaca dapat memahami dengan jelas hasil penelitian. Apabila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang jelas maka, hasil penelitian dapat diberlakukan dan laporan tersebut telah memenuhi standar (Sugiyono, 2013). Penting bagi peneliti untuk menguraikan secara jelas, sistematis, rinci dan dapat dipercaya dalam pembuatan laporannya agar pembaca memahami dan dapat memutuskan dapat atau tidaknya hasil penelitian diaplikasikan ditempat lain.

## 3. Uji Ketergantungan

Uji ketergantungan merupakan uji data pada penelitian ini dilakukan dengan cara audit terhadap keseluruhan proses penelitian (Sugiyono, 2013). Pengujian ini dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Peneliti harus dapat menjelaskan mulai dari bagaimana menentukan masalah, fokus hingga membuat kesimpulan.

#### 4. Uji Kepastian

Uji kepastian adalah suatu proses dalam menguji hasil penelitian dan dikaitkan dengan proses yang dilakukan apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar kepastian (Sugiyono, 2013)

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem *online single submission* merupakan pelayanan perizinan usaha mikro, sedang, dan makro berbasis digital yang diberikan oleh UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dan percepatan melakukan pelayanan. Sistem *online single submission* dapat diakses oleh pengguna sistem pada situs web <https://oss.go.id>.

Implementasi sistem *online single submission* sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit yang ditinjau dari aspek *human* dinilai belum optimal karena kurang memperhatikan sisi pengguna sistem, yakni petugas yang membutuhkan pelatihan dan pemohon yang membutuhkan sosialisasi. Pelatihan yang diberikan oleh petugas pelayanan hanya diikuti oleh tiga orang petugas akan tetapi, dengan diterapkannya dimensi *altruism* (perilaku menolong) dalam *organizational citizenship behaviour* (Budaya organisasi) di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit maka petugas pelayanan yang tidak mengikuti pelatihan penggunaan sistem oss dapat memberikan pendampingan kepada pemohon.

Selanjutnya, sosialisasi yang diberikan hanya dilakukan di tiga kelurahan, hal tersebut berdampak pada kemampuan pengguna sistem *online single submission* berbeda-beda, selain itu pada segi kepuasan pengguna bahwa sudah memperhatikan tampilan pada sistem *online single submission* yang dinilai memiliki tampilan yang menarik dan output yang dihasilkan yakni NIB mudah untuk dipahami penggunaannya. Implementasi sistem *online single submission* sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di UP PMPTSP Kecamatan Duren ditinjau pada aspek organisasi dinilai sudah optimal. UP

PMPTSP Kecamatan Duren Sawit sebagai organisasi pelaksana, telah mampu melakukan komunikasi dan koordinasi antar sesama pihak akan tetapi, karena SDM yang dinilai tidak mencukupi maka, tidak dilakukan spesialisasi pekerjaan. Selain itu, UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit ini dinilai kurang memperhatikan dukungan fasilitas yang diberikan seperti monitor yang tidak dipergunakan dan masih terdapat kendala yang belum juga diatasi oleh UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit.

Implementasi sistem *online single submission* sebagai bentuk pelayanan berbasis digital di UP PMPTSP Kecamatan Duren ditinjau pada aspek teknologi dinilai sudah optimal. Sistem *online single submission* ditinjau dari kualitas sistem sudah mampu mempermudah pemohon dengan memberikan akses yang mudah, respon sistem yang cepat, dan keamanan data pemohon yang terjamin. selanjutnya, pada kualitas informasi yang diberikan sudah lengkap, jelas, dan relevan bagi pengguna sistem. Sementara itu, pada kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pada saat pendampingan, dinilai masih terdapat masalah pada yakni masih terdapat petugas pelayanan yang mendahulukan pemohon yang dikenal daripada yang pemohon yang sudah mengantre.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas saran yang dapat penulis berikan terkait implementasi sistem *online single submission* di Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit sebagai berikut:

1. Bagi instansi terkait yakni UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit harus lebih memperhatikan sisi *human* terlebih sistem *online single submission* merupakan sistem baru yang harus dilakukan pelatihan dan sosialisasi agar penerapan sistem berjalan sesuai dengan tujuan. Maka, UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit apabila akan menerapkan suatu

sistem baru lagi, harus mengikutsertakan seluruh pihak terlibat dalam pelatihan dan sosialisasi.

2. Bagi instansi UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit seharusnya lebih memerhatikan fasilitas yang diberikan seperti tiga monitor untuk menunjang percepatan dan kemudahan dalam melakukan pelayanan berbasis digital sehingga ketika fasilitas tersebut digunakan akan mencegah antrean yang lama dan membantu masyarakat yang tidak memiliki akses untuk mengajukan permohonan izin usahanya.
3. Bagi pelaku usaha seharusnya dapat lebih sadar pentingnya legalitas usaha yang mereka jalankan dengan memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit yakni perizinan usaha melalui sistem *online single submission*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alandari, F. (2013). Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 182–194.
- Anggraeni, E. Y., & Irviani, R. (2017). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Apriyani, d, A., & sunarti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 51(2), 1–7.
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (Oss) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328–1342.
- Ayunda, R., Nertivia, N., Prastio, L. A., & Vila, O. (2021). Kebijakan Online Single Submission sebagai E-Government dalam Mewujudkan *Good Governance* di Indonesia. *Journal of Judicial Review*, 23(1), 71-84.
- Bahri, S., Sujanto, B., & Madhakomala. (2021). *Model Implementasi Kebijakan*. Bandung: Widina Bhakti Persada. N
- Budiman, F., & Arza, F. I. (2013). Pendekatan Technology Acceptance Model Dalam Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah. *Wahana Riset Akuntansi*, 1(1), 87–110.
- Davis, F. (1989). User Acceptance of information Technology: System Characteristic, User Perceptions, and Behavioral Impacts. *International Management Machine Studies*.
- DeLone, & McLean. (2004). Model of Information systems success: A ten-Year update. *Journal Of Management Information Systems*.
- Duadji, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Dwiyanto, A. (2013). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Sleman: Gadjah Mada University Press.
- Fadhilah, A., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. *Publika*, 8(3), 911–924.

- Fawwaz, H. A. Al. (2019). Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dan Hukum Islam). *Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- Hikmah, A. (2022). Implementasi Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka. *Jurnal Studia Administrasi*, 4(1), 13–21.
- Husna, A. (2018). Implementasi Pelayanan Melalui Analisis Hot-Fit Model Pada Perum Perikanan Indonesia Cabang Brondong-Lamongan. *Journal of Management*, 12 (1), 1–13.
- Husna, A. (2020). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Elektronik Di Kabupten Aceh Tenggara. *Jimsipol*, 2(April), 90–99.
- Hutagalung, M. M., Ginting, G. G. P., & Radityo, M. E. (2020). *Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi Secara Elektronik Dalam Memajukan Pelaku Usaha*.
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2017). *Aktualisasi: Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi. In *Ideas Publishing*.
- Mardhatillah, L. (2017). Komunikasi Dan Koordinasi Penyelenggaraan Pelayanan Umum Bidang Angkutan Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Pekanbaru. *Jurnal JOM Fisip*, 4(1), 4.
- Mu'abidah, U., Islam, J. H., Studi, P., & Tata, H. (2023). *KABUPATEN JEMBER DALAM PELAKSANAAN ONLINE SINGLE SUBMISSION PADA PERIZINAN USAHA FAKULTAS SYARIAH*.
- Mulyadi (2015). *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Qiara Media.
- Nugraha, A. F., Amirudin, S., & Haris, D. M. (2014). Implementasi Program Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni (Rs-Rtlh) Di Kota Serang. *Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*.

- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Oktarina. (2021). *Materi Koordinasi Dan Hubungan Kerja*. 7–34.
- Oss. (2021). <https://oss.go.id/baca/artikel/presiden-terus-lanjutkan-reformasi-struktural-dan-permudah-izin-usaha>.
- Pamugar, H., Winarno, W. W., & Najib, W. (2014). Model Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning pada Lembaga Diklat Pemerintah. *Scientific Journal of Informatics*, 1(1), 13–27.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang harus menggunakan pelayanan secara elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 yang meregulasi terkait pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Solo: UNISRI Press.
- Priyo Hari Adi. (2006). Partisipasi Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi (Telaah Literatur). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 52–62.
- Putra, H. P., Duadji, N., & Sulistio, E. B. (2020). Penerapan Tekonlogi Industri 4.0 Dalam Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Kartu Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan). *Journal of Administrativa*, 2(1).
- Rakhmadian, M., Hidayatullah, S., & Respati, H. (2017). Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik Dosen. *Seminar Nasional Sistem Informasi, September*, 665–675.
- Ramdani, R. (2020). Karakter Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 256–274.
- Ridwan, J., & Sudrajat, S. (2019). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Robbins, dan Judge (2008). *Perilaku Organisasi (edisi kedua belas)* Jakarta: Selemba Empat.
- Rohiatna, N. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Secara Online Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

(Simpaten/Oss) Di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(3), 515–538.

- Setiawan, G. (2004). *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Setiawan S, (2019). *Studi Kepustakaan, Pengertian, Tujuan, Peranan, Sumber, Strategi*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: CV Alfabeta
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan publik*. Tangerang:UMJ Press 2018, 266.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wahab, A. (2012). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Center For Academic.
- Yosuf, L., Kuljis, J., Papazafeiropoulou, A., & Stregioulas. (2008). An Evaluation Framework For Health Information Systems: Human, Organization, and Technology-Fit Factors (HOT-Fit). *International Journal of Medical Informatics*.