

E-Government Service Quality pada Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang

Fadillah Octavian¹; Elisa Susanti²; Bonti³

Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran,
Bandung, Indonesia

¹fadillah18001@mail.unpad.ac.id ; ²elisa.susanti@unpad.ac.id ; ³bonti@unpad.ac.id

ABSTRAK

Berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagai aturan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang membawa perubahan terhadap tata pelaksanaan perizinan kegiatan usaha di Indonesia. Sejak diberlakukannya OSS-RBA sebagai implementasi dari penerapan Undang-Undang Cipta Kerja pelaku usaha dapat langsung mengajukan perizinan usaha lewat website OSS-RBA, dimana dalam melakukan permohonan izin pada website OSS-RBA pelaku usaha perlu memperhatikan tingkat risiko dari kegiatan usaha yang mereka miliki. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah seperti website yang sering kali mengalami error, dan sepanjang tahun 2018-2021 terdapat sebanyak 1.071 keluhan masyarakat yang diterima oleh DPMPTSP Kabupaten Sumedang. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori E-Government Service Quality oleh Papadomichelaki & Mentaz, yang mengatakan bahwa terdapat beberapa dimensi untuk mengetahui E-Government Service Quality, yaitu (1) Ease of Use, (2) Trust, (3) Functionality of the Interaction Environment, (4) Reliability, (5) Content and appearance of information, dan (6) Citizen Support. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui angket, dan observasi lapangan, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Sumedang berjalan dengan baik dan memudahkan masyarakat terbukti dari hasil penelitian rata-rata skor yang didapat yaitu diatas 80% sehingga masuk dalam kategori sangat baik. Simpulan pada penelitian ini adalah bahwa adanya website OSS-RBA dalam pelayanan perizinan berusaha oleh DPMPTSP Kabupaten Sumedang mempermudah dan mempercepat alur permohonan perizinan berusaha. Akan tetapi DPMPTSP harus terus memperhatikan saran maupun keluhan yang diajukan masyarakat agar proses pelayanan semakin baik.

Kata Kunci : OSS-RBA, E-Government Service Quality, Perizinan Berusaha

ABSTRACT

The enactment of Government Regulation Number 5 of 2021 concerning the Implementation of Risk-Based Business Licensing as a derivative regulation of Law Number 11 of 2020 concerning Job Creation which brings changes to the procedures for implementing business activity licensing in Indonesia. Since the enactment of the OSS-RBA as an implementation of the Job Creation Law, business actors can directly apply for business licenses via the OSS-RBA website, whereby in applying for permits on the OSS-RBA website, business actors need to pay attention to the level of risk of their business activities. However, in practice there are still several problems such as the website which often experiences errors, and during 2018-2021 there were 1,071 public complaints received by DPMPTSP Sumedang Regency. The theory used in this study is the theory of E-Government Service Quality by Papadomichelaki & Mentaz, which says that there are several dimensions to determine E-Government Service Quality, namely (1) Ease of Use, (2) Trust, (3) Functionality of the Interaction Environment, (4) Reliability, (5) Content and appearance of information, and (6) Citizen Support. This study uses descriptive research methods with a quantitative approach, data collection techniques in this study, namely through questionnaires, and field observations, as well as other sources related to this research. facilitating the community as evidenced by the research results the average score obtained is above 80% so that it is included in the very good category. The conclusion of this study is that the OSS-RBA website for business licensing services by DPMPTSP Sumedang Regency simplifies and accelerates the flow of business licensing applications. However, DPMPTSP must continue to pay attention to suggestions and complaints submitted by the community so that the service process is getting better.

Keywords: OSS-RBA, E-Government Service Quality, business licensing

PENDAHULUAN

Hadirnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menyederhanakan 72 Undang-Undang terkait perizinan dalam rangka percepatan investasi, hal tersebut membuat beberapa perizinan diganti atau dihapuskan, perizinan berusaha menjadi salah satu jenis perizinan yang disederhanakan menjadi tiga jenis izin dengan risiko rendah, risiko menengah, dan risiko tinggi. Pada pertengahan tahun 2021 tepatnya pada bulan agustus 2021 memberlakukan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagai aturan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta yang membawa beberapa perubahan terhadap tata pelaksanaan perizinan kegiatan usaha di Indonesia.

sejak adanya perubahan OSS versi 1.1 menjadi OSS-RBA jumlah permintaan surat perizinan berusaha tahun 2021 di Kabupaten Sumedang meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2020-2021 permintaan perizinan berusaha (SIUP) terdapat sebanyak 978 perizinan, pada saat ditetapkannya OSS-RBA permintaan perizinan berusaha (NIB, Sertifikat Standar, Izin) pada tahun 2020-2021 meningkat menjadi 1500 perizinan berusaha, peningkatan jumlah perizinan berusaha tersebut disebabkan oleh kemudahan dalam pembuatan Perizinan Berusaha dengan risiko rendah yaitu cukup dengan membuat NIB saja pada *website* OSS.go.id dimana dalam proses pembuatan NIB tidak melibatkan pihak DPMPTSP Kabupaten sebagai pihak yang memiliki wewenang untuk menerima atau menolak perizinan berusaha yang diajukan masyarakat. Namun apabila dibandingkan dengan data perizinan berusaha dengan risiko menengah-tinggi yang dalam prosesnya melibatkan pihak DPMPTSP Kabupaten sebagai pengawas dan sebagai pihak yang memiliki wewenang untuk menerima atau menolak perizinan berusaha yang diajukan masyarakat kuantitas perizinan berusaha menengah-tinggi (sertifikat standar/izin) menurun dibandingkan dengan SIUP, oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui *e-service quality* pada Online Single Submission di Kabupaten Sumedang, dimana permohonan perizinan berusaha diketahui memiliki jumlah yang sangat tinggi dibandingkan dengan sebelum penerapan sistem OSS-RBA.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Seksi Penatausahaan Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik diketahui bahwa dalam penggunaan sistem *Online Single*

Submission Risked Based Approach (OSS-RBA) masih terdapat beberapa permasalahan yang seringkali dikeluhkan oleh para pelaku usaha yang hendak mendaftarkan kegiatan usahanya melalui *website OSS-RBA*, diantaranya adalah sistem layanan elektronik yang OSS yang terkadang masih mengalami gangguan atau pemberhentian sementara yang menyebabkan pelanggan tidak bisa mengakses situs *website OSS-RBA*, kemudian regulasi yang masih belum jelas.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis menemukan beberapa indikasi masalah mengenai *E-Government Service Quality Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA)* di DPMPTSP Kabupaten Sumedang :

- a. Penggunaan sistem OSS-RBA seringkali mengalami *error*, pemeliharaan sistem, ataupun pemberhentian sementara. Hal ini menyebabkan para pelaku usaha yang hendak mendaftarkan usahanya mengalami kesulitan.
- b. Masih terdapat aduan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan serta sistem aplikasi yang seringkali mengalami *error*.
- c. Banyaknya keluhan yang masuk kepada DPMPTSP Kabupaten Sumedang pada tahun 2018-2021 yaitu terdapat sebanyak 1.071 keluhan yang diajukan masyarakat.

METODE

Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan menganalisis data dari responden yang kemudian akan dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Uji yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji validitas yaitu untuk mengetahui tingkat validitas dari kuesioner, serta uji reliabilitas untuk mengukur suatu instrumen kuesioner dapat dikatakan reliabel (*handal*). Penelitian ini mengkaji mengenai bagaimana kualitas pelayanan *E-Government* di

DPMPTSP Kabupaten Sumedang untuk mendeskripsikan bagaimana *E-Government Service Quality* pada *Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA)* di DPMPTSP Kabupaten Sumedang dengan menggunakan guidance teori yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentaz (2012), yang terdiri dari enam dimensi yaitu, Kemudahan Penggunaan

(*Ease Of Use*), Kepercayaan (*Trust*), Keandalan (*Reliability*), Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*), Fungsi Lingkungan Interaksi (*Functionality Of The Interaction Environment*), dan Konten dan Tampilan Informasi (*Content and appearance of information*).

PENELITIAN TERKAIT

Adapun penelitian terdahulu terkait dengan *E-Government Service Quality* telah dilakukan oleh beberapa peneliti antara lain : *E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY* (Wijatmoko, 2020); *Users Assessment of e-Governance Online-Services: A Quality Measurement Instrumentation* (Alanezi et al., 2011);

Kemudian terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai *Online Single Submission (OSS)*, diantaranya: *E-Service Quality Online Single Submission (OSS) (Studi Kasus Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Bandung)* (Selvia, 2020); *Digital Readiness SI ICE MANDIRI Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Terintegrasi OSS di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang* (Afriyani, 2022); *Evaluasi kualitas layanan E-Government menggunakan metode E-Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi pada sistem informasi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Bogor)* (Muhammad, 2020); *Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Online Single Submission Menggunakan Metode Delone Dan Mclean* (Kurniawan et al., 2020); *Efektifitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Jambi* (Syafrial, 2021).

Beberapa penelitian yang telah disebutkan tersebut berfokus kepada digital government, evaluasi kualitas layanan *E-Government*, efektifitas *E-Government*, serta *E-Service Quality* pada *Online Single Submission (OSS)*, belum terdapat penelitian yang secara khusus membahas mengenai *EGovernment Service Quality* pada *Online Single Submission (OSS)*. Sehingga penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian lainnya terkait *Online Single Submission (OSS)*, dimana pada penelitian ini peneliti akan mengangkat tema mengenai *EService Quality* pada *Online Single Submission (OSS)* versi terbaru yaitu *Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA)* dengan menggunakan teori dari (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) yang menjabarkan metode pengukuran kualitas pelayanan *E-Government* dengan nama teori *E-GovQual*. Konsep model kualitas layanan *E-Government* dalam *E-GovQual* ini terdiri dari 6 dimensi, yaitu : *Ease of Use*, *Trust*, *Functionality of the Interaction Environment*, *Reliability*, *Content and appearance of information*, dan *Citizen Support*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Isi Hasil dan Pembahasan

Bahasan utama berisi hasil dan pembahasan, ditulis dengan font Times New Roman 10. Hasil bukan merupakan data mentah, melainkan data yang sudah diolah/dianalisis dengan metode yang telah ditetapkan. Pembahasan adalah perbandingan hasil yang diperoleh dengan konsep/teori yang ada dalam tinjauan pustaka. Isi hasil dan pembahasan mencakup pernyataan, tabel, gambar, diagram, grafik, sketsa, dan sebagainya.

Pada pembahasan penulis akan menjelaskan mengenai *E-Government Service Quality* pada *Online Single Submission Risked Based Approach* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sumedang. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan Oktober 2022.

Untuk menganalisis *E-Government Service Quality* pada *Online Single Submission Risked Based Approach* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sumedang, penulis menggunakan 6 (enam) dimensi *E-GovQual* yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas, yaitu Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*), Kepercayaan (*Trust*), Keandalan (*Reliability*), Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*), Fungsi Lingkungan Interaksi (*Functionality Of The Interaction Environment*), dan Konten dan Tampilan Informasi (*Content and appearance of information*).

Pada dimensi Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) berfungsi untuk mengetahui kemudahan yang dirasakan oleh pengguna *Website Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sumedang berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang terdiri dari tiga indikator yaitu:

1. Struktur *Website*
2. URL yang mudah diingat
3. Fungsi pencarian yang disesuaikan peta situs

Tabel 4.1 Dimensi *Ease of use*

Indikator	persentase
URL <i>website</i> mudah untuk diingat	87.63
Mesin Pencari pada <i>website</i> OSS efektif untuk membantu pengguna	84.28
Situs OSS sudah terorganisir dengan baik	86.34
<i>Website</i> sudah memenuhi kebutuhan pengguna	86.6
Informasi pada <i>website</i> sudah merupakan yang terbaru	83.25

website menyediakan petunjuk pengisian formulir yang jelas	84.28
Informasi yang diberikan sudah terperinci	84.02
Rata-rata	85.2

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban responden pada dimensi *ease of use* ini mencapai 85.2% sehingga dapat dikatakan bahwa dimensi *ease of use* masuk dalam kategori sangat baik.

Selanjutnya yaitu dimensi kepercayaan (*trust*) berfungsi untuk mengetahui tingkat kepercayaan yang dirasakan oleh pengguna *Website Online Single Submission Risked Based Approach* (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang berdasarkan dimensi kepercayaan (*trust*) yang terdiri dari empat indikator yaitu:

1. Menjaga kerahasiaan pengguna
2. Akses kontrol
3. Tidak berbagi informasi dengan orang lain
4. Penggunaan data pribadi

Tabel 4.2 Dimensi Trust

Indikator	persentase
Website meminta password dan username	86.34
Password dan username yang digunakan pada website aman	87.62
Penggunaan data pribadi pengguna hanya yang diperlukan saja	90.2
Data yang tersip di website dapat terjaga kerahasiaannya	87.88
Rata-rata	88.01

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban responden pada dimensi *trust* ini mencapai 88.01% sehingga dapat dikatakan bahwa dimensi *trust* masuk dalam kategori sangat baik.

Kemudian pada dimensi keandalan (*reliability*) berfungsi untuk melihat apakah pihak penyedia layanan yaitu pemerintah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara terpercaya, akurat dan memuaskan. Dalam hal pembuatan izin usaha melalui *Website Online Single Submission Risked Based Approach* (OSSRBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) yang terdiri dari enam indikator yaitu:

1. Waktu unduh formulir singkat
2. Mudah diakses kapan

3. pun dibutuhkan
4. Keberhasilan layanan ketika pertama kali diakses
5. Pelayanan tepat waktu
6. Halaman *website* diunduh dengan cepat
7. Kecocokan sistem browser

Tabel 4.3 Dimensi Reliability

Indikator	persentase
Waktu pengguna mengunduh file/konten dalam waktu yang singkat	82.25
Pengguna dapat mengakses <i>website</i> dimanapun	85.57
Layanan pada <i>website</i> tepat waktu	86.34
Pengguna berhasil ketika pertama kali mengakses <i>website</i>	86.34
Kecepatan proses <i>website</i> sudah cukup baik bagi pengguna	86.34
<i>website</i> bisa digunakan dengan browser apapun	87.62
Rata-rata	85.74

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban responden pada dimensi *reliability* ini mencapai 85.74% sehingga dapat dikatakan bahwa dimensi *reliability* masuk dalam kategori sangat baik.

Kemudian pada dimensi *citizen support* terdiri dari empat indikator yaitu:

1. Pegawai tanggap terhadap masalah
2. Pegawai memberikan respon yang cepat untuk pertanyaan pengguna
3. Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna
4. Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan.

Tabel 4.4 Dimensi Citizen Support

Indikator	persentase
Petugas Pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sumedang meunjukkan minat yang tulus untuk membantu memecahkan masalah pengguna	84.27
Petugas Pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sumedang menyelesaikan masukan dengan cepat	81.96
Petugas Pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sumedang memiliki pengetahuan khusus untuk menjawab pertanyaan pengguna	88.92

Petugas Pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sumedang memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan keyakinan kepada pengguna	87.63
Rata-rata	85.69

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban respnden pada dimensi *citizen support* ini mencapai 85.69% sehingga dapat di katakan bahwa dimensi *citizen support* masuk dalam kategori sangat baik.

Selanjutnya pada dimensi *functionality of the interaction environment* penulis akan melihat dari lima indikator, yaitu:

1. Adanya bantuan online dalam pengisian formulir
2. Format respon yang memadai
3. Akses internet harus terjangkau bagi masyarakat umum
4. Penggunaan kembali informasi masyarakat
5. Perhitungan otomatis formulir

Tabel 4.5 Dimensi *functionality of the interaction environment*

Indikator	persentase
Kontak layanan/Konsultasi yang tertera di laman website OSS membantu penyelesaian masalah pengguna dalam mengisi formulir	84.27
Kontak layanan/Konsultasi yang tertera di laman website OSS memberi respon cepat terhadap penyelesaian masalah pengguna	82.47
Petugas Pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sumedang memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait penyelesaian masalah pengguna	86.08
Petugas Pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sumedang membantu masyarakat untuk mendaftarkan perizinan melalui sistem OSS	88.14
Setelah formulir pendaftaran perizinan berhasil diunggah pemohon dapat melanjutkan ke tahap berikutnya	87.62
Rata-rata	85.71

functionality of the interaction environment ini mencapai 85.71% sehingga dapat di katakan bahwa dimensi *functionality of the interaction environment* masuk dalam kategori sangat baik.

Sedangkan pada dimensi terakhir yaitu *content and appearance of information* terdiri dari tujuh indikator yaitu:

- Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban respnden pada dimensi
1. Akurasi dan keringkasan data serta informasi
 2. Seluruh link dapat bekerja dengan baik
 3. Informasi dan isu-isu diperbarui secara teratur
 4. Informasi harus jelas dan dapat dimengerti
 5. Kelengkapan data dan informasi
 6. Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan
 7. Pedoman yang *user friendly*

Tabel 4.6 Dimensi *content and appearance of information*

Indikator	Persentase
Data dan informasi yang ada dalam website OSS ringkas	85.56
Seluruh elmen di dalam website OSS dapat dijalankan	86.08
Informasi yang diberikan oleh website OSS jelas	88.4
Informasi yang diberikan oleh website OSS lengkap	86.34
Pengisian formulir pendaftaran izin berusaha di website OSS sederhana mudah di selesaikan	85.82
Tampilan website OSS sederhana	87.11
Informasi yang terdapat di dalam website OSS selalu update	86.59
Data dan informasi yang ada dalam website OSS dan mudah dimengerti	86.34
Tampilan website OSS mudah dijalankan (user friendly)	87.62
Rata-rata	86.65

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban respnden pada dimensi *functionality of the interaction environment* ini mencapai 86.65% sehingga dapat di katakan bahwa

dimensi *functionality of the interaction environment* masuk dalam kategori sangat baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai *E-Government service quality* pada *online single submission risked based approach* (OSS-RBA) di DPMPTSP Kabupaten Sumedang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada *online single submission risked based approach* (OSSRBA) di DPMPTSP Kabupaten Sumedang memiliki kualitas yang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut berkualitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keenam dimensi *E-Government service quality* memiliki rata-rata persentase nilai yang masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator *ease of use*, diantaranya URL *website* mudah untuk diingat, mesin pencari pada *website* OSS efektif untuk membantu pengguna, situs OSS sudah terorganisir dengan baik, *website* sudah memenuhi kebutuhan pengguna, informasi pada *website* sudah merupakan yang terbaru, *website* menyediakan petunjuk pengisian formulir yang jelas, dan informasi yang diberikan, pada indikator ini rata-rata masyarakat puas dengan kemudahan yang diberikan oleh *website* OSS. Kemudian mengenai indikator *trust* (kepercayaan), yaitu *website* meminta *password* dan *username*, *Password* dan *username* yang digunakan pada *website* aman, Penggunaan data pribadi pengguna hanya yang diperlukan saja, dan Data yang tersimpan di *website* dapat terjaga kerahasiaannya, pada keempat indikator kepercayaan tersebut secara keseluruhan masyarakat puas dengan keamanan yang diberikan oleh laman *website* <https://OSS.go.id>.

Selanjutnya mengenai *reliability* (keandalan), waktu pengguna untuk mengunduh file/konten membutuhkan waktu yang singkat, pengguna dapat mengakses *website* dimanapun sehingga memungkinkan untuk melakukan permohonan perizinan berusaha tanpa harus mendatangi kantor DPMPTSP, layanan pada *website* tepat waktu, pengguna berhasil ketika pertama kali mengakses *website*, Kecepatan proses *website* sudah cukup baik bagi pengguna, serta *website* bisa digunakan dengan browser apapun sehingga memudahkan pengguna untuk mengakses *website* OSS.

Selanjutnya mengenai *citizen support* (dukungan masyarakat), Petugas Pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sumedang menunjukkan minat yang tulus untuk membantu memecahkan masalah pengguna, Petugas Pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sumedang menyelesaikan masukan dengan cepat, Petugas Pelayanan OSS

di DPMPTSP Kabupaten Sumedang memiliki pengetahuan khusus untuk menjawab pertanyaan pengguna, Petugas Pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sumedang memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan keyakinan kepada pengguna sehingga membantu pengguna yang masih bingung dengan alur permohonan perizinan berusaha yang dilakukan melalui *website* OSS.

Kemudian mengenai *functionality of the interaction environment*, dimana kontak layanan/Konsultasi yang tertera di laman *website* OSS membantu penyelesaian masalah pengguna dalam mengisi formulir, kontak layanan/konsultasi yang tertera di laman *website* OSS memberi respon cepat terhadap penyelesaian masalah pengguna, Petugas Pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sumedang memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait penyelesaian masalah pengguna, Petugas Pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sumedang membantu masyarakat untuk mendaftarkan perizinan melalui sistem OSS, Setelah formulir pendaftaran perizinan berhasil diunggah pemohon dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.

Kemudian yang terakhir adalah *content and appearance of information*, yaitu data dan informasi yang ada dalam *website* OSS ringkas, seluruh elemen di dalam *website* OSS dapat dijalankan, informasi yang ada dalam *website* jelas, informasi yang diberikan oleh *website* OSS lengkap, Pengisian formulir pendaftaran izin berusaha di *website* OSS mudah diselesaikan, tampilan *website* OSS sederhana, informasi yang terdapat di dalam *website* OSS selalu *update*, data dan informasi yang ada dalam *website* OSS dan mudah dimengerti, tampilan *website* OSS mudah dijalankan (*user friendly*) memudahkan pengguna untuk mengakses *website* OSS dengan nyaman sehingga mempersingkat waktu permohonan perizinan berusaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyani, A. (2022). *Digital readiness SI ICE MANDIRI. Program Pascasarjana*. Universitas Padjadjaran.
- Alanezi, M. A., Mahmood, A. K., & Basri, S. (2011). *Conceptual model for measuring e-government service quality. 2011 IEEE Conference on Open Systems, ICOS 2011*, 411–416. <https://doi.org/10.1109/ICOS.2011.6079243>
- Creswell, Jhon W. 2009. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta : Gava Media

- Peraturan Bupati Sumedang Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang., (2017).
- Hamidi. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. UMM Press.
- Jamiansyah, H. (2018). *Analisis kualitas layanan EGovernment dengan menggunakan E-GOVQUAL (Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan informatika kota Palembang)*. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Kurniawan, I. M. W. S., Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2020). Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi *Online Single Submission* Menggunakan Metode Delone Dan Mclean. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, 9(3), 326. <https://doi.org/10.23887/janapati.v9i3.25087>
- Muhammad, S. N. (2020). Evaluasi kualitas layanan EGovernment menggunakan metode E- Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi pada sistem informasi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Bogor). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(10), 111.
- Organization for Economic Co-operation and Development. (2005). Background paper: implementing e-government in oecd countries: experiences and challenges. *Challenges*, 1–9.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2012).
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik., (2018).
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, (2021).
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, (2021).
- Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), (2018).
- Selvia, D. (2020). *E-Service Quality Online Single Submission (OSS) (Studi Kasus Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Bandung*. Padjadjaran University.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). Penerbit Alfabeta.
- Syafrial, S. (2021). Efektifitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. *Tanah Pilih*, 1(2), 108. <https://doi.org/10.30631/tpj.v1i2.808>
- Syamsir, A., Nur, M. I., Wahidah, I., & Alia, S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019. *Sosial Dan Budaya*, 1(1), 1–12.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, (2020).
- Wijatmoko, T. E. (2020). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. *Proceeding International Conference on Science and Engineering*, 3(April), 213–219. <https://doi.org/10.14421/icse.v3.500>
- Wijaya, D. (2019). *Analisis Kualitas Layanan EGovernment Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.