



**SURVEI PENILAIAN KUALITAS SISTEM APLIKASI *ONLINE*
SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA PADA UP PMPTSP KOTA
JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

REZA FAHLEFI

14020221140009

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang KodePos 50275
Tel./Faks. (024) 14605407
www.fisip.undip.ac.id | email: fisip@undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Reza Fahlefi
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140009
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta / 21 Juni 2003
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. Balai Rakyat 1 No. 27B RT.04/RW.001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :
Pengaruh Kredibilitas Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Artis Raisa
Sebagai Celebrity Endorser Produk Ice Cream Magnum Pada Mahasiswa Undip)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji
kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang
saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran
serta tanggung jawab.

Semarang, 13 Juni 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Amni Zarkasyah Rahman S.AP., M.Si

Pembuat Pernyataan,

Reza Fahlefi

Ketua Program Studi

Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si.

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Survey Penilaian Kualitas Sistem Aplikasi Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Pada UP PMPTSP Kota Jakarta Timur

Nama Penyusun : Reza Fahlefi

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I



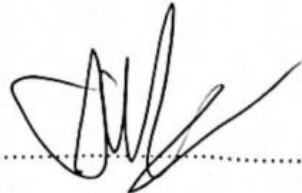
Dr. Drs. Teguh Yuwono S, M. Pol. Admin.
NIP. 196908221994031003



S. Rouli Manalu, S.Sos., McommSt. Ph.D
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.

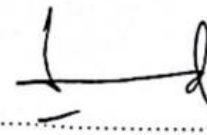

(.....)

Dosen Penguji :

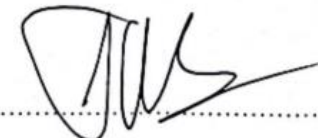
1. Retna Hanani, S. Sos., MPP


(.....)

2. Dra. Nina Widowati, M. Si.


(.....)

3. Dr. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.


(.....)

HALAMAN MOTTO

“Hidup itu sederhana, pikiran yang buat sulid”

“Sulit tapi semua pasti lewat”

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan Hiadayat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Survei Penilaian Kualitas Sistem Aplikasi *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Pada UP PMPTSP Kota Jakarta Timur”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik K. Rembang.
2. Amni Zarkasyi Rahman S.A.P., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Kampus Rembang yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan pengajaran kepada Penulis selama menjalani masa studi.
4. Ibu Nurmayanti dan Bapak Mat Yasin selaku orang tua Penulis yang selalu memberikan doa, dukungan moral dan semangat.
5. Cecilia Zahratunisa Ginting selaku teman hidup yang senantiasa hadir dan menemani saya menghadapi tantangan dalam menyelesaikan skripsi ini,

selalu memberi semangat dan dukungan dari setiap langkah yang saya ambil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Didi, Bagus, Tiara yang telah memberikan dukungan dan motivasi bagi saya untuk terus berjuang hingga menyelesaikan skripsi ini.
7. Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Timur yang telah memberi bantuan, dukungan, dan kesempatan yang diberikan selama proses pengumpulan data dan penelitian skripsi ini.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi dan berpartisipasi dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Publik.

Semarang, 13 Juni 2025

Reza Fahlefi

Penulis

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik, termasuk di sektor perizinan berusaha melalui implementasi aplikasi *Online Single Submission* (OSS). OSS hadir sebagai inovasi pemerintah untuk menyederhanakan prosedur perizinan yang selama ini dinilai lamban dan berbelit, khususnya di wilayah urban seperti Jakarta Timur. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas sistem aplikasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha pada UP PMPTSP Kota Jakarta Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada para pengguna OSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi OSS berada pada kategori “Baik” dengan skor 5.864 sesuai hasil perhitungan interval. Dimensi keamanan sistem memperoleh skor tertinggi sebesar 1.619, menandakan sistem telah mampu menjaga kerahasiaan dan keamanan data pengguna. Namun, dimensi reliabilitas sistem memperoleh skor terendah sebesar 1.223, terutama pada aspek konsistensi tanpa hambatan, fungsi fitur aplikasi, dan stabilitas aplikasi pada kondisi internet yang kurang baik. Kesimpulan penelitian ini menyatakan bahwa aplikasi OSS sudah memberikan pelayanan yang baik DEN, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek reliabilitas sistem untuk memastikan layanan berjalan optimal di berbagai kondisi.

Kata kunci: kualitas sistem, *Online Single Submission*, perizinan berusaha.

ABSTRACT

The development of information and communication technology has driven digital transformation in public services, including in the business licensing sector through the implementation of the Online Single Submission (OSS) application. OSS is present as a government innovation to simplify licensing procedures that have been considered slow and complicated, especially in urban areas such as East Jakarta. This study aims to assess the quality of the OSS application system in business licensing services at the UP PMPTSP of East Jakarta City. The research method used is quantitative descriptive with data collection techniques through questionnaires to OSS users. The results of the study show that the quality of the OSS application system is in the "Good" category with a score of 5,864 according to the results of the interval calculation. The system security dimension obtained the highest score of 1,619, indicating that the system has been able to maintain the confidentiality and security of user data. However, the system reliability dimension obtained the lowest score of 1,223, especially in the aspects of consistency without obstacles, application feature functions, and application stability in poor internet conditions. The conclusion of this study states that the OSS application has provided good service, but improvements are still needed in the system reliability aspect to ensure optimal service in various conditions.

Keywords: System Quality, Online Single Submission, Business Licensing.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	12
1.2.2 Perumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
1.5 Kajian Teori	15
1.5.1 Penelitian Terdahulu	15
1.5.2 Administrasi Publik.....	25
1.5.3 Manajemen Publik	29
1.5.4 Pelayanan Publik.....	33
1.5.5 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	34
1.5.6 Kualitas Sistem	37
1.5.7 Kerangka Konseptual.....	40
1.6 Definisi Konsep.....	41

1.7 Definisi Operasional	42
1.8 Metode Penelitian.....	44
1.8.1 Tipe Penelitian	45
1.8.2 Populasi dan Sampel	46
1.8.2.1 Populasi.....	46
1.8.2.1 Sampel.....	46
1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	48
1.8.4 Jenis dan Sumber Data	49
1.8.4.1 Jenis Data	49
1.8.4.2 Sumber Data.....	49
1.8.5 Skala Pengukuran.....	50
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data.....	50
1.8.7 Teknik Analisis Data.....	51
 BAB II GAMARAN UMUM.....	55
2.1 Gambaran Umum Kota Jakarta Timur.....	55
2.1.1 Sejarah Kota Jakarta Timur.....	55
2.1.2 Gambaran Geografis Wilayah.....	57
2.1.3 Gambaran Kependudukan Kota Jakarta Timur.....	59
2.2 Gambaran Umum UP PMPTSP Kota Jakarta Timur.....	61
2.2.1 Profil Kantor UP PMPTSP Kota Jakarta Timur	61
2.2.2 Visi dan Misi UP PMPTSP Kota Jakarta Timur	63
2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi UP PMPTSP Kota Jakarta Timur.....	63
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	72
3.1 Identifikasi Responden.....	72
3.1.1 Responden Menurut Pernah Atau Tidak Menggunakan Aplikasi OSS	72
3.1.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	73
3.1.3 Responden Menurut Usia	74
3.2 Hasil Penelitian	75
3.2.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	75
3.2.2 Deskripsi Dimensi.....	84

3.2.2.1	Desrkripsi Indikator Realibilitas Sistem	86
3.2.2.2	Deskripsi Indikator Flexibilitas Sistem	95
3.2.2.3	Deskripsi Indikator Keamanan Sistem	105
3.2.2.4	Deskripsi Indikator Waktu Respon Sistem	115
3.2.2.5	Deskripsi dan Rekapitulasi Dimensi Kualitas Sistem	125
3.3	Pembahasan Hasil Penelitian	128
3.3.1	Realibilitas Sistem	130
3.3.2	Fleksibilitas Sistem	131
3.3.3	Keamanan Sistem	133
3.3.4	Waktu Respon Sistem	134
3.3.5	Kualitas Sistem	135
 BAB VI PENUTUP		137
4.1	Kesimpulan	137
4.2	Saran	138
 DAFTAR PUSTAKA		141
LAMPIRAN		143

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelaku Usaha Terdaftar Pada Sistem OSS di Kecamatan Jakarta Timur.....	10
Tabel 1. 2 Tabel Penelitian Terdahulu	15
Tabel 1. 3 Definisi Operasional.....	42
Tabel 1. 4 Skala Linkert	50
Tabel 2. 1 Laju Pertumbuhan dan Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Jakarta Timur Tahun 2022.....	60
Tabel 2. 2 Komposisi Pegawai berdasarkan Golongan di UP PMPTSP Kota Jakarta Timur	65
Tabel 2. 3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UP PMPTSP Kota Jakarta Timur	65
Tabel 3.1 Data Uji Validitas Indikator Realibilitas Sistem	75
Tabel 3. 2 Data Uji Validitas Indikator Flexibilitas Sistem	76
Tabel 3. 3 Data Uji Validitas Indikator Keamanan Sistem	77
Tabel 3. 4 Data Uji Validitas Indikator Waktu Respon Sistem.....	78
Tabel 3. 5 Ranking Uji Validitas.....	80
Tabel 3. 6 Uji Realibilitas Indikator Realibilitas Sistem.....	81
Tabel 3. 7 Uji Realibilitas Indikator Flexibilitas Sistem	82
Tabel 3. 8 Uji Realibilitas Indikator Keamanan Sistem.....	82
Tabel 3. 9 Uji Realibilitas Indikator Waktu Respon Sistem	83
Tabel 3. 10 Kategori Deskripsi Interval	85
Tabel 3. 11 Aplikasi OSS bekerja dengan konsisten tanpa mengalami hambatan. 86	
Tabel 3. 12 Fitur dalam aplikasi OSS Berfungsi Dengan Baik.....	88
Tabel 3. 13 Aplikasi OSS Memberikan Himbauan Jika Terjadi Gangguan Sistem Atau Kesalahan Data	90
Tabel 3. 14 Aplikasi OSS Tetap Berfungsi Dengan Baik Pada Kondisi Internet Yang Tidak Stabil.....	92
Tabel 3. 15 Aplikasi OSS tidak mengalami downtime saat proses pelayanan perizinan dilakukan	93

Tabel 3. 16 Bahasa dan tampilan fitur yang terdapat dalam aplikasi OSS mudah dimengerti	96
Tabel 3. 17 Pengguna dapat dengan mudah melakukan pembaruan data dalam aplikasi OSS	97
Tabel 3. 18 Pelayanan perizinan berusaha melalui aplikasi OSS mudah untuk dilakukan	99
Tabel 3. 19 Pengguna dapat dengan mudah untuk mengakses fitur dalam aplikasi OSS	101
Tabel 3. 20 Pembaruan dalam aplikasi OSS dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan pengguna.....	103
Tabel 3. 21 Aplikasi OSS menjamin kerahasiaan data pribadi yang sudah diinput oleh pengguna	105
Tabel 3. 22 Aplikasi OSS memiliki sistem enkripsi untuk menghindari kebocoran data	107
Tabel 3. 23 Sistem autentifikasi atau verifikasi pada aplikasi OSS dapat menjamin keaslian data dan informasi	109
Tabel 3. 24 Aplikasi OSS menyediakan informasi yang jelas dan cepat jika ada potensi masalah keamanan.....	111
Tabel 3. 25 Pengguna merasa aman untuk menyertakan informasi pribadi yang dibutuhkan dalam pelayanan perizinan berusaha.....	113
Tabel 3. 26 Kemampuan aplikasi OSS dalam pelayanan perizinan memiliki kecepatan akses saat digunakan	115
Tabel 3. 27 Pengguna merasa aman untuk menyertakan informasi pribadi yang dibutuhkan dalam pelayanan perizinan berusaha.....	117
Tabel 3. 28 Kecepatan waktu yang dibutuhkan aplikasi OSS dalam saat memulai sampai dengan menampilkan hasil atau output pada layar smartphone.....	119
Tabel 3. 29 Aplikasi OSS mampu bekerja dengan cepat saat melakukan pengunggahan data usaha (Upload)	121
Tabel 3. 30 Aplikasi OSS mampu bekerja dengan cepat saat membuka dan mengunduh dokumen sertifikat standar terverifikasi usaha	123
Tabel 3. 31 Rekapitulasi Dimensi Kualitas Sistem.....	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fitur Layanan Aplikasi OSS	4
Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi OSS.....	7
Gambar 1. 3 Ulasan Aplikasi OSS.....	8
Gambar 1. 4 Model DeLone dan McLean, (1992).....	35
Gambar 1. 5 Model Kesuksesan Sistem Delone dan McLean, (2003)	35
Gambar 2. 1 Lambang Kota Administrasi Jakarta Timur.....	56
Gambar 2. 2 Peta Wilayah Kota Jakarta Timur	58
Gambar 2. 3 Kantor UP PTSP Kota Jakarta Timur	61
Gambar 2. 4 Peta Lokasi Gedung UP PTSP Kota Jakarta Timur	62
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Timur.....	66
Gambar 2. 6 Aplikasi Online Single Submission.....	67
Gambar 2. 7 Langkah Registrasi Akun OSS.....	68
Gambar 2. 8 Langkah Pengajuan Izin Berusaha	69
Gambar 2. 9 Pengisian data usaha.....	70
Gambar 2. 10 Penerbitan NIB	71
Gambar 3. 1 Presentase Ksrakteristik Responden Menurut Pernah Atau Tidak Menggunakan Aplikasi OSS.....	72
Gambar 3. 2 Prsentase Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	73
Gambar 3. 3 Presentase Karakteristik Responden Menurut Rentang Usia	74