

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era modern telah mengalami lonjakan kemajuan yang sangat signifikan. Inovasi-inovasi dalam berbagai bidang mengubah cara manusia berinteraksi, berkomunikasi, bekerja, belajar, hingga menjalani kehidupan sosial dan ekonomi sehari-hari. Proses digitalisasi kini sudah diimplementasikan pada seluruh aspek kehidupan manusia, hal tersebut menggantikan cara-cara konvensional dengan pendekatan yang lebih cepat, efisien, dan berbasis teknologi. Pada aspek komunikasi, misalnya, yang sebelumnya hanya terbatas pada interaksi tatap muka atau melalui surat dan telepon konvensional, kini telah digantikan oleh media sosial, aplikasi dan berbagai platform digital lainnya yang memungkinkan komunikasi tanpa adanya hambatan berarti. Transformasi digital ini memungkinkan terjadinya efisiensi besar-besaran dalam pemanfaatan waktu dan sumber daya, baik dalam konteks personal, sosial, maupun profesional. Kebutuhan masyarakat global yang kian kompleks dan mendesak menjadi pendorong utama dalam percepatan inovasi teknologi. Teknologi hadir sebagai solusi untuk menjawab tantangan-tantangan tersebut dengan memberikan kemudahan, kecepatan, serta efektivitas dalam berbagai lini kehidupan. Dampak dari kemajuan ini pun diimplementasikan ke sektor-sektor strategis, salah satunya adalah sektor pemerintahan.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, peran teknologi informasi menjadi sangat signifikan. Pemerintah di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia, mulai mengintegrasikan teknologi ke dalam sistem pemerintahan demi mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Adopsi teknologi bertujuan untuk menyederhanakan prosedur birokrasi yang selama ini dikenal lamban, berbelit, dan kurang efisien. Melalui digitalisasi, pelayanan publik diharapkan dapat dilakukan secara lebih transparan, cepat, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan minim hambatan administratif. Salah satu langkah konkret dari penerapan teknologi dalam pemerintahan adalah implementasi konsep *e-government* (pemerintahan elektronik). *E-government* merupakan pendekatan strategis yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses pemerintahan serta meningkatkan kualitas layanan kepada publik. Dengan sistem ini, pemerintah dapat memberikan layanan seperti pengajuan izin usaha, administrasi kependudukan, perpajakan, dan berbagai bentuk layanan lainnya secara daring. Hal ini bukan hanya mempercepat proses, melainkan juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pemerintahan.

E-government juga menjadi instrumen penting dalam menjawab tuntutan masyarakat modern yang semakin dinamis dan kompleks. Masyarakat kini mengharapkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga inklusif, akurat, dan responsif. Teknologi memungkinkan terwujudnya layanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, tidak hanya dari sisi aksesibilitas, tetapi juga dari segi kualitas dan keandalannya. Dengan kata lain, implementasi *e-*

government merupakan jawaban atas kebutuhan untuk mentransformasikan layanan publik menjadi lebih adaptif terhadap perkembangan zaman. Aspek regulasi juga turut mendukung penerapan teknologi dalam pelayanan publik. Dalam konteks hukum di Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan layanan yang berkualitas dan berbasis teknologi. Secara khusus, Pasal 23 ayat (1) mengamanatkan pentingnya penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik yang terintegrasi dan dapat diakses secara nasional. Sementara itu, Pasal 23 ayat (4) menegaskan kewajiban setiap penyelenggara pelayanan publik untuk mengelola sistem informasi baik dalam bentuk elektronik maupun non elektronik yang mencakup berbagai informasi penting seperti profil lembaga, standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem pengaduan serta penilaian kinerja.

Ketentuan tersebut memperjelas bahwa penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik bukan lagi sekadar pilihan alternatif, melainkan menjadi kebutuhan yang tidak dapat ditawar. Pemerintah dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan zaman, khususnya dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 yang ditandai dengan digitalisasi dan di berbagai sektor. Pelayanan publik yang terintegrasi dan berbasis teknologi merupakan elemen penting dalam menciptakan pemerintahan yang terbuka, inovatif, dan berorientasi pada hasil. Peran teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi, tetapi juga memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, pelayanan yang berbasis teknologi

turut mendorong peningkatan daya saing bangsa di tingkat global dan mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat. Dalam jangka panjang, integrasi teknologi dalam pelayanan publik menjadi fondasi penting bagi terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), transparan, dan akuntabel. Dalam merespon digitaliasi pelayanan publik, pemerintahan Indonesia melalui Kementerian Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal, mersmikan *Online Single Submission* (OSS) sebagai wujud nyata sebuah inovasi dalam mengelola pelayanan perizinin berusaha.



Gambar 1. 1 Fitur Layanan Aplikasi OSS

Sumber: <https://oss.go.id/en>

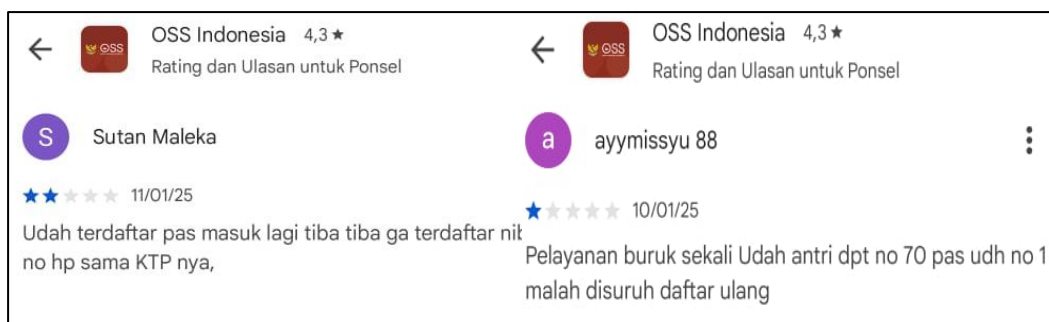
Gambar diatas merupakan tampilan pertama saat masuk aplikasi OSS yang terdapat pilihan pengajuan perizinan berusaha. Perizinan berusaha merupakan legalitas yang diserahkan pada pelaku usaha untuk memulai usaha. Hal yang menjadi ukuran keberhasilan pelayanan perizinan yaitu kemudahan dalam melakukan pelayanan yang mana terkait prosedur pelayanan yang ada. Untuk

meningkatkan kualitas pelayanan perizinan pemerintah berupaya melalui penyederhanaan prosedur pelayanan perizinan berusaha. Permasalahan terkait pelayanan perizinan yang terjadi selalu tentang prosedur yang berbelit sehingga proses pelayanan menjadi terhambat. Untuk mengatasi persoalan tersebut kemudian pemerintah menerapkan *Sistem Online Single Submission* (OSS) dengan berbasis risiko yang dikeluarkan pada tahun 2021 melalui peraturan pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko. OSS adalah sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah di Indonesia. OSS dimaksudkan untuk memangkas waktu dan birokrasi dalam proses perizinan usaha. Kebijakan ini diambil pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha yang selama ini mengeluhkan panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai suatu usaha. OSS adalah aplikasi berbasis aplikasi yang berfungsi untuk membantu proses pengajuan pengaduan dan perizinan untuk selanjutnya dilakukan proses penindakan yang dilakukan oleh peran pengambil keputusan, aplikasi OSS (*Online Single Submission*) ini menyediakan informasi seperti data permohonan berusaha, data perizinan yang ada, data instansi daerah, data perizinan daerah. Seiring dengan upaya nasional dalam mendorong transformasi digital melalui penerapan *e-government*, implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga pemerintah daerah. Setiap daerah memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda dalam mengaplikasikan sistem digital, tergantung pada tingkat kesiapan

infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, dan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital yang tersedia. Dalam konteks ini, penerapan sistem perizinan berbasis elektronik seperti *Online Single Submission* (OSS) menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur sejauh mana pelayanan publik secara digital telah berlangsung pada tingkat lokal. OSS dirancang untuk mempermudah pelaku usaha dalam mengurus perizinan secara *online*, sekaligus meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Salah satu wilayah yang menarik untuk dikaji lebih lanjut dalam konteks ini adalah Jakarta Timur, yang merupakan salah satu wilayah administratif DKI Jakarta dengan karakteristik urban yang kompleks. Wilayah ini menjadi representasi ideal untuk melihat bagaimana efektivitas aplikasi OSS, khususnya dalam menghadapi berbagai tantangan khas daerah perkotaan, seperti padatnya populasi, keberagaman jenis usaha serta tingkat literasi digital yang beragam.

Meskipun secara konseptual OSS dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengurusan perizinan, implementasinya di lapangan tidak selalu berjalan sesuai harapan. Hal ini tercermin dari berbagai kendala teknis dan pemahaman pengguna, sebagaimana tercatat dalam **Renstra DPMPTSP Kota Jakarta tahun 2017–2022, yang menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat belum memahami cara kerja sistem OSS secara menyeluruh.** Masyarakat sebagai pengguna layanan merasa kesulitan dalam memilih Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang jumlahnya mencapai 1.790 jenis. Pelaku usaha sering kali bingung menentukan klasifikasi yang sesuai dengan jenis usahanya, termasuk dalam memilih kode KBLI yang tepat. Sedangkan dari kode

tersebut dapat berpengaruh sampai ke proses pengajuan izin usaha dalam OSS. Misalnya pelaku usaha keliru dalam memilih kode KBLI namun prosesnya belum selesai atau belum terbit perizinannya, hal tersebut masih bisa untuk diganti kode KBLI-nya. Namun apabila pelaku usaha baru menyadari kesalahan pada pengisian data setelah NIB terbit, maka akan sulit karena UP PMPTSP harus kontak dengan mengirimkan email ke OSS pusat untuk mengajukan penghapusan izin yang sudah terbit.



Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi OSS

Sumber: <https://oss.go.id/>

Masih ditemukan sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan kualitas sistem pada aplikasi *Online Single Submission* (OSS) dalam memberikan layanan perizinan berusaha kepada para pengguna. Hal ini tercermin dari tanggapan pengguna yang disampaikan melalui ulasan pada platform aplikasi tersebut. Gambar di atas memperlihatkan salah satu ulasan dari pengguna yang memberikan penilaian berupa dua bintang. Penilaian tersebut mengindikasikan bahwa kualitas sistem aplikasi OSS dinilai kurang memuaskan. Dalam ulasannya, pengguna menyampaikan bahwa dirinya mengalami kendala dalam proses pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB), meskipun sebelumnya data pengguna tersebut telah

terdaftar dalam sistem. Namun, ketika mencoba mengakses aplikasi kembali, sistem justru menyatakan bahwa data yang dimasukkan belum terdaftar, sehingga menimbulkan kesulitan dalam proses lanjutan. Selain itu, terdapat ulasan lain dari pengguna yang memberikan penilaian berupa satu bintang. Penilaian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi dianggap tidak memuaskan. Dalam ulasan tersebut, pengguna mengeluhkan adanya kesalahan dalam sistem antrean pendaftaran, yang menyebabkan gangguan dalam proses permohonan perizinan.



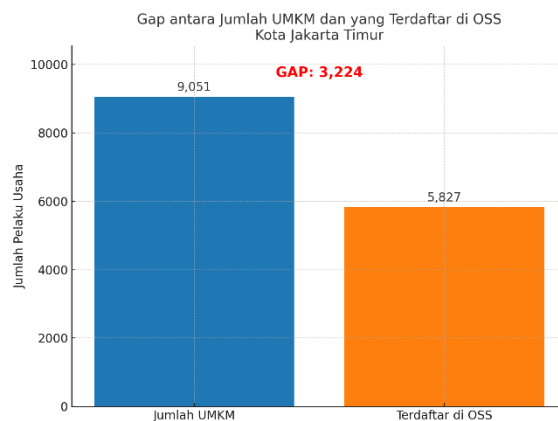
Gambar 1. 3 Ulasan Aplikasi OSS

Sumber: <https://oss.go.id/>

Permasalahan dialami juga oleh pengguna aplikasi bernama Dzikri Jaya yang memberikan ulasan bintang satu dengan komentar terkait waktu pengajuan perizinan yang lama dalam membuat SUB pangkalan elpiji. Masih banyak lagi pengguna aplikasi lainnya memiliki kendala yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah dilakukan secara digital namun proses pelayanan di beberapa bidang masih membutuhkan waktu yang lama. Proses pendaftaran yang lama menjadi salah satu indikator dari rendahnya kualitas sistem pada aplikasi OSS.

Karena sering mengalami *down server* sehingga memperlambat proses pelayanan yang sedang dilakukan dan menjadi kendala bagi pelaku usaha yang sedang melakukan permohonan perizinan. Karena banyak yang mengakses sehingga menyebabkan sistem menjadi lemot dan ketika jaringan tidak berfungsi dengan baik juga menyebabkan sistem menjadi lemot yang mana ketika sistem OSS sedang dalam masalah tersebut membuat sistem menjadi sulit untuk digunakan.

Meskipun pemerintah pusat melalui Kementerian Investasi/BKPM telah menunjukkan komitmen aktif dalam meningkatkan literasi perizinan digital dengan menyelenggarakan sosialisasi penggunaan OSS, seperti dalam kegiatan roadshow di Jakarta Timur yang dihadiri oleh 600 nasabah BRI pada Juli 2022 (<https://bri.co.id/en/web/bri-private/-/bkpm-roadshow-edukasi-nib-oss-di-jakarta-600-nasabah-bri-hadir-perkuat-umkm-nasional?t=1746331282878>). Kenyataannya tingkat pemanfaatan OSS di kalangan pelaku UMKM di Jakarta Timur masih tergolong rendah. Hal ini tercermin dari masih banyaknya pelaku usaha yang belum mendaftarkan usahanya melalui aplikasi OSS, meskipun sistem tersebut telah dirancang untuk mempermudah proses perizinan secara daring tanpa perlu datang langsung ke unit pelayanan. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan di tingkat pusat belum sepenuhnya menjangkau atau membekas di tingkat lokal. Banyak pelaku UMKM di Jakarta Timur yang belum mengetahui bahwa pendaftaran izin usaha kini harus dilakukan melalui aplikasi OSS. Kondisi ini diperkuat oleh data grafik berikut:



Gambar 1.4 Grafik Perbandingan Jumlah UMKM di Jakarta Timur dan UMKM Yang Terdaftar Pada Sistem OSS

Sumber: UP PMPTSP Jakarta Timur

Berdasarkan grafik mengenai perbandingan jumlah pelaku UMKM dengan jumlah pelaku usaha yang telah terdaftar dalam sistem OSS di Kota Jakarta Timur, terlihat adanya ketimpangan yang cukup signifikan. Dari total 9.051 UMKM, hanya 5.827 pelaku usaha (sekitar 64,4%) yang tercatat secara resmi dalam sistem perizinan berbasis elektronik tersebut. Artinya, masih terdapat sekitar 3.224 pelaku usaha (35,6%) yang belum terdigitalisasi melalui OSS. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses integrasi pelaku usaha ke dalam sistem OSS belum berjalan optimal. Masih tingginya jumlah pelaku usaha yang belum terdaftar mengindikasikan adanya hambatan dalam implementasi sistem, baik dari sisi pengguna maupun dari sisi teknis aplikasi itu sendiri. Potensi penyebabnya antara lain keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur digital perizinan, minimnya literasi teknologi, atau bahkan keterbatasan akses terhadap infrastruktur digital. Selain itu, jika dikaitkan dengan ulasan negatif dari pengguna aplikasi OSS yang mengeluhkan sulitnya *login*, sistem yang sering mengalami *down*, dan proses yang lambat, maka

dapat diasumsikan bahwa aspek keandalan teknis juga turut memengaruhi rendahnya tingkat partisipasi UMKM. Hal ini menjadi penting untuk diperhatikan karena tujuan utama dibuatnya aplikasi OSS adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian dalam proses perizinan berusaha.

Teori kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) merupakan salah satu model yang banyak digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi, termasuk dalam konteks pelayanan publik berbasis digital. Model ini terdiri dari enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (DeLone dan McLean, 2003). Fokus dalam penelitian ini adalah pada dimensi kualitas sistem, yang secara langsung berkaitan dengan pengalaman teknis pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan sistem. Kualitas sistem dalam model DeLone dan McLean mencakup karakteristik teknis dari sebuah sistem informasi yang memengaruhi kemudahan, kecepatan, dan keandalan penggunaannya. Untuk mengukur kualitas sistem OSS dalam penelitian ini, digunakan empat sub-indikator utama, yaitu waktu respon sistem, reliabilitas, fleksibilitas, dan keamanan. Waktu respon sistem merujuk pada kecepatan OSS dalam memproses permintaan pengguna, seperti mengunggah dokumen atau memeriksa status pengajuan izin. Sementara itu, reliabilitas menggambarkan kemampuan OSS dalam beroperasi secara konsisten tanpa gangguan teknis seperti error atau server down, yang banyak dikeluhkan pengguna dalam ulasan aplikasi. Fleksibilitas sistem menunjukkan kemampuan OSS untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan beragam pengguna, khususnya pelaku UMKM yang memiliki

keterbatasan literasi digital. Terakhir, keamanan sistem menilai sejauh mana sistem mampu melindungi data dan informasi pengguna selama proses perizinan berlangsung.

Meskipun aplikasi OSS secara konseptual dirancang untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi dalam pengurusan perizinan, pada implementasinya masih ditemukan banyak kendala. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teori kualitas sistem dari model DeLone dan McLean, dengan penelitian yang berjudul **“Survei Penilaian Kualitas Sistem Aplikasi *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Pada Dpmpptsp Kota Jakarta Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, terdapat identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Masih banyak masyarakat pelaku usaha yang belum memahami cara kerja sistem OSS secara menyeluruh.
2. Ulasan buruk pengguna aplikasi terkait kualitas sistem dalam proses Login aplikasi dan waktu respon aplikasi dalam memproses perizinan berusaha.
3. Aplikasi OSS sering mengalami *downserver* yang menyebabkan terhambatnya proses pelayanan perizinan berusaha.
4. Adanya ketimpangan terkait jumlah pelaku UMKM dengan jumlah pelaku usaha yang telah terdaftar dalam sistem OSS di Kota Jakarta Timur.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimana nilai kualitas sistem aplikasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Jakarta Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai kualitas sistem aplikasi OSS dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Jakarta Timur.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih mendalam tentang manajemen pelayanan publik khususnya kualitas pelayanan yang baik bagi semua pihak khususnya pada Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi OSS pada DPMPTSP Kota Jakarta Timur dalam peningkatan kepuasan pengguna layanan perizinan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan penulis terkait kualitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kota Jakarta Timur dan dijadikan suatu perbandingan antara teori-teori yang selama ini peneliti dapatkan semasa perkuliahan dengan kenyataan yang ada. Sehingga dapat diketahui masalah yang dihadapi serta memperoleh pemecahan masalah yang ada.

b. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan kritik yang bermanfaat bagi DPMPTSP Kota Jakarta Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas sistem melalui pelayanan perizinan yang diselenggarakan agar tercapainya kepuasan masyarakat.

c. Bagi Universitas Diponegoro

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi bagi mahasiswa lainnya dan dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian serupa pada masa yang akan datang.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1

Tabel Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Tahun, dan Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan
1	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) dan Kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai oleh Kasirah, anggriani Profita, dan Dharma Widada (2022)	Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) dan Kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di DPMPTSP Kota Samarinda	Kuantitatif	Lokus penelitian pada penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Peneliti ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai terhadap pengaruh kualitas sistem OSS dan kepuasan kerja
2	Analisis Tingkat	Bertujuan untuk	Kuantitatif	Obyek penelitian yang dilakukan pada jurnal ini

	Kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) menggunakan Metode Delone dan Mclean oleh Nur Aisyah Abdullah, Muh. Yusuf Mappedasse, Lu'mun Fathahillah, dan Yasdin (2022)	menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pengguna Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) menggunakan metode Delone dan Mclean di Kabupaten Pangkep pada DPMPTSP		adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep sedangkan objek penelitian yang akan dilakukan DPMPTSP Kota Jakarta. Selain itu jenis penelitian yang digunakan juga akan berbeda yaitu menggunakan penelitian kuantitatif eksplanatori.
3	Analisis Kesuksesan Pelayanan	Bertujuan untuk mengevaluasi	Kuantitatif	Memiliki lokus penelitian yang berbeda yaitu pada Dinas

	Perizinan Berbasis <i>Online Single Submission</i> Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang oleh Jayanti Arvi Setiani, Priyanto Susioadi (2023)	keberhasilan pelayanan publik berbasis <i>e-government</i> melalui sistem pelayanan perizinan <i>Online Single Submission</i> (OSS) DI Kota Magelang		Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang. Terdapat perbedaan teori yang digunakan yaitu penelitian saya menggunakan teori tjipto terkait kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas sistem.
4	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, kualitas	Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem,	Kuantitatif	Fokus penelitian ini dilakukan terhadap Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Universitas Brawijaya.

	pelayanan, dan kemudahan penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya oleh Nisrina Nur Asyifa (2020)	kualitas informasi, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.		Variabel yang digunakan pada peneliti ini menggunakan variabel kemudahan pengguna sebagai variabel intervening
5	Analisis Pelayanan Berusaha Melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) Di Mall	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas implementasi	Kualitatif	Lokus penelitian dilakukan di mall pelayanan publik sidoarjo. Selain itu, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif

	Pelayanan Publik Sidoarjo oleh Muhammad Maikel Wahid dan Meyti Hanna Ester Kalangi (2022)	izin berusaha berbasis risiko melalui OSS di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo		dengan tujuan memberikan gambaran terhadap fenomena pelayanan berusaha tanpa membuktikan hubungan pengaruh antar variabel.
6	<i>Analysis Of The Influence Of The Service Quality And ASN Discipline On Community Satisfaction On The Manufacture Family Card Online System in perigi Baru village, oleh Hendi</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin ASN terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga	Kuantitatif	fokus penelitian ini melakukan penelitian terhadap pembuatan Kartu Keluarga secara online sedangkan penelitian saya berfokus pada pelayanan perizinan berusaha. Perbedaan pada variabel X2 yaitu disiplin sementara penelitian saya menggunakan Kualitas sistem terhadap OSS.

	Apriansyah dan Rahmat Salam (2022)	(KK) sistem online di kelurahan Perigi Baru		
7	<i>The Influence Of Service Quality On Community Satisfaction in The Development Of Population Administration,</i> oleh Suci Ayu Sudari, Yuni Pambreni, dan Aida Nur Eni (2022)	Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengembangan administrasi kependudukan pada Kantor Kependudukan Dan	Kuantitatif	Fokus pada penelitian ini membahas kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbeda dengan penelitian saya yaitu meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas sistem terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan berusaha. Metode yang digunakan yaitu <i>mixed method</i> antara deskriptif dan asosiatif.

		Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi		
8	<i>The Effect Of Service Quality And Employees’ Performance Towards Community Satisfaction,</i> oleh Ismet Susila (2021)	Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat,	Kuantitatif	Lokus penelitian dilakkan pada Disdukcapil Kabupaten Gorontalo. Memiliki perbedaan variabel x2 yaitu kinerja karyawan sedangkan penelitian daya menggunakan variabel Kualitas sistem OSS. Teori kepuasan yang digunakan memiliki perbedaan yaitu menggunakan teori sutrisno & Mariyono, 2017.

		serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gorontalo		
9	Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh	Kuantitatif	Perbedaan lokus penelitian yaitu dilakukan pada Disdukcapil Kabupaten Lamongan sedangkan

	Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat oleh Mella Alkhori Datus Salam Dan Brilliant Rosy (2022)	sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dan pengaruh kualitas pelayanan serta sarana prasarana secara bersama terhadap kepuasan masyarakat		penelitian saya dilakukan pada DPMPTSP Kota Jakarta. Perbedaan variabel X1 yang digunakan yaitu sarana prasarana sedangkan penelitian saya menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kualitas sistem OSS.
10	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan	Tujuan penelitian ini untuk	Kuantitatif	Perbedaan fokus penelitian yang digunakan pada jurnal

Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar oleh Eko Agus Santoso, Ari Tri Haryanto, dan Hening Suryo Sarjono (2022)	mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang membuat KTP di Disdukcapil Kabupaten Karanganyar		tersebut penelitian dilakukan terhadap pelayanan KTP elektronik sedangkan pada penelitian ini berfokus pada pelayanan perizinan berusaha. Variabel X2 jurnal adalah kinerja pegawai sedangkan penelitian ini menggunakan variabel X2 Kualitas sistem untuk mengetahui kualitas OSS terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. perbedaan teori kepuasan masyarakat
---	--	--	--

Berdasarkan tabel penelitian diatas secara umum terdapat perbedaan lokus yang dimana penelitian ini dilakukan pada DPMPTSP Kota Jakarta Timur. Selain itu, penelitian ini juga ditujukan untuk menilai tingkat kualitas sistem dari aplikasi OSS dalam pelayanan perisinan berusaha.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi dalam arti sempit didefinisikan sebagai kegiatan mencatat, menulis, atau sering disebut dengan kegiatan tata usaha. Sedangkan dalam arti luas, pengertian administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama secara rasional yang dilakukan oleh sekelompok \orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Selain itu, administrasi adalah suatu upaya yang kooperatif dan mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi (Dwight Waldo, 1971). Administrasi publik didefinisikan oleh Chandler & Plano dalam Keban (2004:3) sebagai proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Menurut Harbani Pasolong (2007), administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Selain itu, menurut Ibrahim (2007), administrasi publik didefinisikan sebagai seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia. Berdasarkan beberapa pandangan para ahli mengenai definisi administrasi publik, dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi publik

adalah suatu bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga yang secara keefektifan, keefisienan, dan kerasionalan dalam melakukan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dalam memenuhi tujuan dan kepentingan publik dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kajian Paradigma administrasi publik di berbagai negara terus berkembang. Berbagai perubahan terjadi seiring dengan berkembangnya kompleksitas persoalan yang dihadapi oleh administrator publik. Kompleksitas ini ditanggapi oleh para teoritis dengan terus mengembangkan ilmu administrasi publik. Berikut perkembangan paradigma administrasi publik:

1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Pusat sejarah yang menjadi titik tolak dari paradigma ini adalah buku *Politics and Administration* yang dibuat oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Frank Goodnow berargumen bahwa pemerintahan memiliki dua fungsi utama yang berbeda, yaitu fungsi politik yang mencerminkan kehendak negara dalam kebijakan, dan fungsi administratif yang berkaitan dengan implementasi kebijakan tersebut. Perbedaan antara kedua fungsi ini didasarkan pada pemisahan kekuasaan (*separation of power*). Pemisahan kekuasaan memberikan dasar perbedaan, badan legislatif dengan ditambah kemampuan penafsiran dari badan yudikatif mengemukakan keinginan-keinginan negara sedangkan badan eksekutif mengimplementasikan kebijaksanaan tersebut secara adil serta tidak memihak ke salah satu partai politik.

Paradigma ini menekankan pada lokusnya yaitu mempermasalahkan tempat dimana seharusnya administrasi berada. Goodnow berpendapat bahwa administrasi negara harusnya berada pada birokrasi pemerintahan (*Governments Bureaucracy*).

2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Paradigma ini terkenal dengan buku yang dikeluarkan oleh Willoughby dengan judul “Principles of Public Administration”. Kemudian berkembang anggapan mengenai prinsip administrasi memiliki sifat universal yang dapat ditemukan serta berlaku dimana saja dan kapan saja. Prinsip administrasi yang ditekankan pada paradigma ini adalah dikemukakan POSDCoRB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*). Hal menonjol dari bagian ini adalah berfokus administrasi publik yang merupakan fungsi serta prinsip manajemen. Perbedaan dengan paradigma 1 lebih menekankan pada nilai fokus dibandingkan lokus.

3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Pada periode ini merupakan suatu upaya untuk membangun kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dengan ilmu politik. Ada perdebatan antara argumen mengenai administrasi yang bebas nilai (*value-free administration*) di satu sisi dan politik yang sarat nilai (*value-laden politics*) di sisi lain, meskipun pada kenyataannya keduanya sama-sama berlaku. Permasalahan ini kemudian memunculkan teori administrasi publik sebagai suatu teori politik oleh John Gaus. Melalui paradigma ini, administrasi publik menjadi sebuah ilmu politik yang mengakui adanya

kekurangan namun juga memperlihatkan kelebihan dalam konteks administrasi publik.

Paradigma ini menekankan keterkaitan antara administrasi publik dengan politik, yang terlihat dari fokus abstrak administrasi publik sebagai hasil dari dominasi disiplin politik dan prinsip administratif. Lokus dari paradigma ini adalah pada birokrasi pemerintahan.

4. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Pada periode ini, tokoh-tokoh terkenal seperti James March, Herbert Simon, dan lain-lain muncul. Mereka mengembangkan teori organisasi dengan memanfaatkan kontribusi dari ilmu psikologi sosial, administrasi bisnis, administrasi publik, dan sosiologi untuk mempelajari serta mencoba memahami perilaku organisasi. Di sisi lain, ilmu manajemen mengandalkan statistik, komputer, analisis sistem, ekonomi, dan bidang lainnya. Seperti yang terlihat pada paradigma kedua, ilmu administrasi menekankan fokusnya yang lebih mendalam, sementara prinsip-prinsip administrasi tetap konsisten di mana pun diterapkan.

5. Paradigma Administrasi Negara Sebagai Administrasi Negara (1970-Sekarang)

Fokus pada fase ini adalah terkait teori manajemen, kebijakan publik, dan teori organisasi. Untuk lokusnya adalah kepentingan dan permasalahan publik. Paradigma ini terbagi menjadi dua pemikiran, yaitu administrasi negara yang memusatkan perhatian pada pengembangan ilmu murni

administrasi dan pemusatan perhatian kepada penentuan kebijaksanaan publik.

6. Governance (1990- Sekarang)

Teori Governance berpandangan bahwa negara atau pemerintah di era global tidak lagi diyakini sebagai satu- satunya institusi atau aktor yang mampu secara efisien, ekonomis dan adil menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik sehingga memandang penting kemitraan (*partnership*) dan jaringan (*networking*) antar banyak *stakeholders* dalam penyelenggaraan urusan publik. Dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah menurut paradigma ini terdapat tiga pilar utama yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

1.5.3 Manajemen Publik

Pengertian manajemen publik menurut para ahli yang akan disebutkan tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau perspektif yang dianut oleh para ahli tersebut. Diantaranya pengertian manajemen publik adalah sebagai berikut: Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi. Menurut Overman dalam Keban (2004:85) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “*scientific management*”,

meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific manajement*”. Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning, organizing dan controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain. Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat. Menurut Handoko (2009:23) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Manulang (Atik & Ratminto, 2012:1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Stoner dan Freeman (Safroni, 2012:44) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. G.R Terry (Hasibuan, 2009:26) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan 13 pengendalian

yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Fungsi-fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Menurut Henry Fayol (Safroni, 2012:179), fungsi-fungsi manajemen meliputi: Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengarahan (*Commanding*), Pengkoordinasian (*Coordinating*), Pengendalian (*Controlling*). Menurut Ricki W. Griffin (Ladzi Safroni, 2012:44), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan dan Pengambilan Keputusan (*planning and decision making*), pengorganisasian (*Organizing*), Pengarahan (Leading) serta pengendalian (*Controlling*). Adapun penjelasan mengenai fungsi-fungsi manajemen menurut ahli Henry Fayol adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan adalah fungsi dasar (fundamental) manajemen, karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian pun harus terlebih dahulu direncanakan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokkan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (subsistem) dan penentuan hubungan-hubungan.

3. Pengarahan (*Commanding*)

Fungsi pengarahan merupakan fungsi yang dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan bisa dimulai.

4. Pengkoordinasian (*Coordinating*)

Setelah proses pendelegasian wewenang dan pembagian tugas dilakukan oleh manajer kepada para karyawan, tahapan berikutnya yang harus dilaksanakan dalam rangka memastikan kelancaran operasional organisasi adalah proses pengkoordinasian. Tahapan ini memegang peranan penting dalam manajemen, karena setiap karyawan atau bawahan pada dasarnya hanya melaksanakan sebagian dari keseluruhan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab perusahaan.

Oleh karena itu, pekerjaan yang dilakukan oleh masing-masing individu perlu disatukan, diselaraskan, dan diintegrasikan ke dalam suatu sistem kerja yang terarah. Seluruh aktivitas tersebut harus diarahkan menuju pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh. Tanpa adanya koordinasi yang efektif dan berkelanjutan atas tugas dan tanggung jawab setiap individu dalam perusahaan, maka pencapaian tujuan organisasi akan sulit untuk direalisasikan. Beberapa alasan mengapa pengkoordinasian sangat penting, yaitu:

- a) Untuk mencegah terjadinya kekacauan, percek-cokan, dan kekembaran atau kekosongan pekerjaan.
- b) Agar orang-orang dan pekerjaannya diselaraskan serta diarahkan untuk pencapaian tujuan perusahaan/organisasi.

- c) Agar sarana dan prasarana dimanfaatkan untuk mencapai tujuan.
- d) Supaya semua unsur manajemen (6M) dan pekerjaan masing-masing individu karyawan harus membantu tercapainya tujuan organisasi.

5. Pengendalian (*controlling*)

Fungsi pengendalian (*controlling*) adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.

1.5.4 Pelayanan Publik

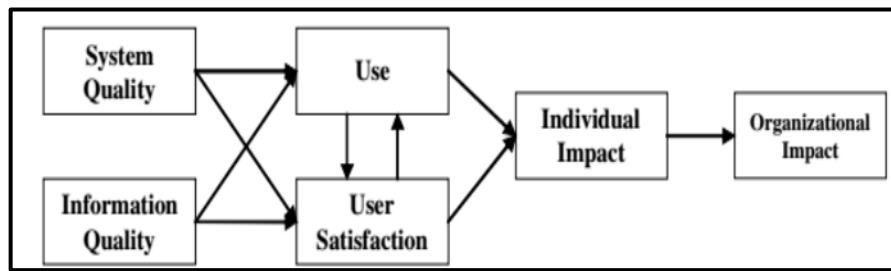
Sinta Hajar Malawat (dalam buku Pengantar administrasi publik, 2022:29) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pemberian jasa dan barang yang dilakukan oleh pemerintah pada tingkat pusat hingga daerah. Jusuf Harsono (2021) mendefinisikan Pelayanan publik adalah bentuk eksistensi dan aktualisasi dari birokrat pemerintahan. Mukaron dan Laksana, (2016:41) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat umum yang memiliki kepentingan pada organisasi dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan kepada individu tetapi kepada masyarakat dengan memberikan suatu kondisi yang dapat mengembangkan inovasi dan kreativitas untuk menciptakan layanan yang efektif dan efisien. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik merujuk pada penyediaan layanan oleh lembaga pemerintah melalui pegawainya. Model manajemen pelayanan publik yang bersifat monolitik, birokratis, dan sentralistik,

yang didorong oleh aturan pemerintah, sudah tidak relevan lagi. Model seperti ini seringkali tidak dapat bersaing di era globalisasi yang terus berubah, rentan terhadap masalah birokrasi, dan bahkan dapat merugikan semangat untuk memprioritaskan kepentingan publik.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan pemerintah adalah pelayanan perizinan berusaha.

1.5.5 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean

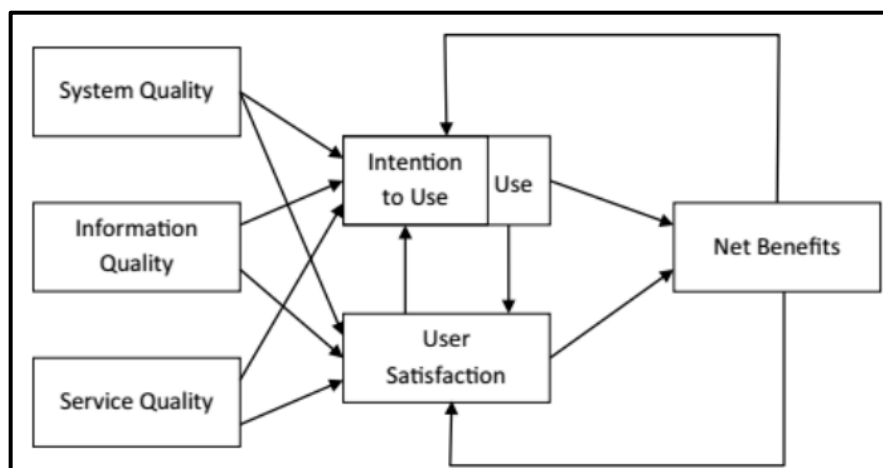
Keberhasilan suatu sistem informasi merupakan harapan bagi semua penyelenggara pelayanan di berbagai sektor terutama pemerintahan. Model keberhasilan sistem informasi adalah suatu pendekatan yang digunakan sebagai pedoman dalam menganalisa suatu program sistem informasi berjalan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan atau belum. Pada penelitian ini untuk menganalisa kesuksesan sistem OSS menggunakan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean di tahun 1992 yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi ini berfokus pada tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem yang sudah diterapkan. Pengukuran kesuksesan sistem informasi diukur dengan enam faktor, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, pengguna, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi.



Gambar 1. 4 Model DeLone dan McLean, (1992)

Sumber: Delone dan McLean, 1992

Delone dan Mclean (2003) melakukan penyempurnaan model dengan beberapa perubahan, yaitu pada dimensi kualitas terdapat penambahan variabel kualitas pelayanan, menggabungkan dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat bersih, penambahan aspek minat pengguna sebagai alternatif dari dimensi penggunaan, hubungan antara kepuasan pengguna dan penggunaan saling berkaitan karena peningkatan pengguna akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, penambahan umpan balik dari variabel manfaat bersih kepada variabel penggunaan dan kepuasan pengguna.



Gambar 1. 5 Model Kesuksesan Sistem Delone dan McLean, (2003)

Sumber: Delone dan Mclean, 2003

Model ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap pengguna dan kepuasan pengguna. Kemudian akan variabel pengguna dan kepuasan pengguna akan berpengaruh terhadap manfaat bersih yang diterima. Selanjutnya manfaat bersih akan berpengaruh terhadap peningkatan penggunaan dan kepuasan pengguna. Berikut ini penjelasan dari masing-masing variabel pada model:

1. Kualitas Pelayanan

Delone dan Mclean (2003), menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan merujuk pada kualitas dukungan yang diterima pengguna layanan. Parasuraman (siburian, 2021) mendefinisikan kualitas pelayanan merujuk pada perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima oleh pengguna.

2. Kualitas Sistem

Variabel kualitas sistem (dalam Delone dan McLean, 1992) merujuk pada kinerja sistem yang dilihat dari seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dalam menyediakan kebutuhan pengguna. Semakin baik sistem dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Delone dan McLean, 2003).

3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi (dalam Delone dan Mclean, 2003) merujuk pada ketepatan waktu, relevansi, mudah dipahami, dan keakuratan informasi yang dihasilkan sistem informasi kepada pengguna.

4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merujuk pada tanggapan atau respon yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem saat aktivitas pelayanan (Delone & Mclean, 2004)

5. Pengguna

Variabel pengguna merujuk pada intensitas pengguna dalam memakai sistem informasi (Delone & Mclean, 2003)

6. Manfaat Bersih

Menurut Delone & Mclean (2003), manfaat bersih merujuk pada hasil atau dampak dari penggunaan sistem informasi terhadap individu dan organisasi.

Peneliti melakukan penilaian kualitas sistem aplikasi OSS dengan menggunakan variabel kualitas sistem yang bersumber dari teori DeLone & McLean (2003) terhadap pelayanan perizinan berusaha pada DPMPTSP Kota Jakarta Timur.

1.5.6 Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan suatu upaya yang digunakan untuk mengukur kualitas dari sistem teknologi yang digunakan (Jogiyanto, 2007:12). Sedangkan menurut Chin dan Todd (1995), kualitas sistem adalah persepsi terhadap kemudahan yang mengukur sejauh mana teknologi komputer dapat dipahami dan digunakan dengan mudah. Adapun pendapat lain yang mendefinisikan bahwa kualitas sistem adalah sebuah karakteristik yang diharapkan dari sistem informasi

tertentu (Urbanich dan Muller, 2012). Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem diukur secara subjektif oleh pemakai, sehingga kualitas sistem yang digunakan adalah kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*). Menurut DeLone dan McLean (2003) mengemukakan bahwa kualitas sistem aplikasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem aplikasi itu sendiri yang mana kualitas sistem aplikasi merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan prosedur dari sistem aplikasi informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem diidentifikasi sebagai salah satu faktor yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sebuah sistem informasi, yang memastikan sistem dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Untuk mengukur apakah sebuah sistem memiliki kualitas baik dapat diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Delone & Mclean, (2003) sebagai berikut:

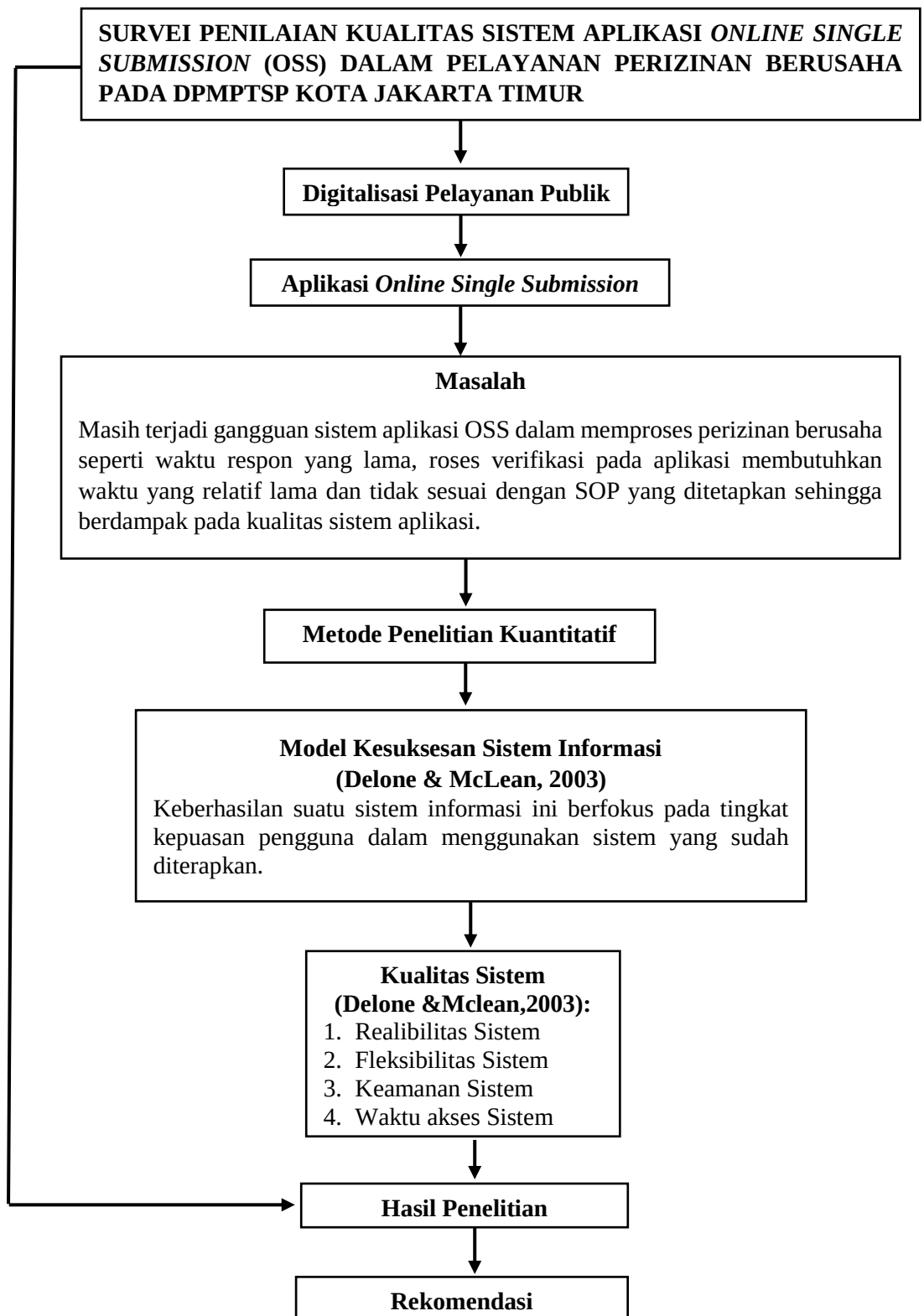
1. Realibilitas sistem, realibilitas sistem dalam hal ini merujuk pada sebuah konsistensi dari kinerja suatu sistem tanpa mengalami gangguan. Berkaitan dengan teknis sistem yang stabil, kemampuan suatu sistem untuk berfungsi dengan normal di berbagai kondisi, dan serta ketahanan terhadap kesalahan dalam operasional. Selain itu, realibilitas sistem mencakup kemampuan suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna tanpa menimbulkan

masalah yang akan berdampak pada kenyamanan pengguna sistem. Suatu sistem yang memiliki kehandalan yang tinggi akan berdampak pada kepercayaan pengguna untuk dalam menggunakan sistem tersebut.

2. **Fleksibilitas sistem**, fleksibilitas suatu sistem informasi merujuk pada kualitas yang baik dari sistem informasi yang diterapkan atau digunakan. Fleksibilitas dalam hal ini merupakan kemampuan sistem informasi untuk melakukan perubahan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kemudahan mencakup berbagai aspek, mulai dari seberapa mudah sistem tersebut dipahami dan digunakan oleh penggunanya, serta sejauh mana pengguna dapat mempelajari cara kerja sistem tanpa kesulitan.
3. **Keamanan sistem**, sistem informasi dapat dianggap berkualitas dan baik, jika keamanan sistemnya dapat diandalkan. Hal ini mencakup sejauh mana data pengguna terlindungi dengan aman dalam sistem, penjagaan kerahasiaan data pengguna dan hanya pihak yang berwenang yang dapat mengaksesnya (Urbach & Mueller, 2011). Dengan penyimpanan data yang aman, kemungkinan penyalahgunaan oleh pihak luar dapat diminimalisir.
4. **Waktu akses sistem**, waktu dalam hal ini merujuk pada kecepatan akses sistem yang diukur melalui kecepatan pemrosesan dan waktu respon. Kecepatan pemrosesan merujuk pada waktu yang diperlukan oleh sistem untuk memproses permintaan atau instruksi yang diberikan oleh pengguna. Sedangkan, waktu respons berhubungan dengan seberapa cepat sistem dapat merespons tindakan yang dilakukan pengguna.

.

1.5.7 Kerangka Konseptual



1.6 Definisi Konsep

1.6.1 Kualitas Sistem

Kualitas sistem didefinisikan sebagai sejauh mana sistem informasi memiliki karakteristik teknis yang baik, seperti keandalan, kemudahan penggunaan, fleksibilitas, keamanan, dan ketersediaan. Kualitas sistem yang baik akan memastikan bahwa aplikasi dapat diakses dengan mudah, berjalan stabil tanpa sering mengalami gangguan, serta mampu memberikan respon yang cepat dan akurat terhadap permintaan pengguna. Selain itu, sistem yang berkualitas juga harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan dan perubahan lingkungan pengguna, serta memiliki antarmuka yang intuitif sehingga memudahkan proses operasional bagi seluruh penggunanya.

Penelitian ini membahas tentang kualitas sistem aplikasi OSS. Kualitas sistem memiliki beberapa indikator yaitu, realibilitas sistem, fleksibilitas sistem, keamanan sistem, waktu respon sistem. Jika sistem informasi memiliki reliabilitas yang tinggi, mudah digunakan, dan responsif terhadap berbagai kondisi jaringan maupun volume pengguna, serta memiliki keamanan sistem maka memiliki kualitas sistem yang baik sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah akan meningkat. Sebaliknya, jika sistem sering mengalami error, sulit diakses, atau tidak mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna yang beragam, maka akan berdampak negatif terhadap efektivitas pelayanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap inovasi digital tersebut. Kualitas sistem baik mewujudkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.7 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan pedoman bagi seorang peneliti dalam mengetahui buruk atau baiknya dari hasil dari sebuah variabel. Oleh karena itu, penelitian ini mengukur variabel dengan melihat setiap indikator untuk membuat kuesioner, yaitu:

Tabel 1. 2

Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Sumber
Kualitas Sistem	Realibilitas Sistem	1. Aplikasi OSS berjalan dengan konsisten tanpa mengalami hambatan dalam proses pelayanan. 2. Fitur aplikasi OSS bekerja dengan stabil dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha. 3. Aplikasi OSS memberikan informasi apabila terjadi gangguan sistem atau kesalahan data. 4. Aplikasi tetap berfungsi dengan baik pada kondisi internet yang tidak stabil. 5. Aplikasi OSS sering mengalami downtime saat proses pelayanan perizinan dilakukan	DeLone & McLean (2003)
	Fleksibilitas Sistem	1. Aplikasi OSS menggunakan bahasa dan tampilan fitur yang mudah dimengerti pengguna.	DeLone & McLean (2003)

		2. Pengguna mudah untuk memperbarui data dalam aplikasi OSS. 3. Aplikasi OSS dilaksanakan dengan waktu yang singkat. 4. Mudah untuk mengakses fitur dalam aplikasi OSS 5. Pembaruan dalam sistem aplikasi dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan pengguna	
	Keamanan Sistem	1. Aplikasi OSS menjamin kerahasiaan data pengguna 2. Aplikasi OSS memiliki sistem enkripsi untuk menghindari kebocoran data 3. Sistem autentifikasi atau verifikasi pada aplikasi OSS dapat menjamin keaslian data dan informasi 4. Aplikasi OSS menyediakan informasi yang jelas dan cepat jika ada potensi masalah keamanan 5. Pengguna merasa aman untuk menyertakan informasi pribadi yang dibutuhkan dalam pelayanan	

	Waktu Akses Sistem	1. Kemampuan aplikasi OSS dalam memiliki kecepatan akses saat sistem digunakan. 2. Aplikasi OSS mampu melakukan poses dengan cepat saat pengguna aplikasi melakukan akses aplikasi (<i>Login</i>). 3. Kecepatan waktu yang dibutuhkan aplikasi dalam saat mulai sampai dengan menampilkan hasil atau output pada layar <i>smartphone</i>. 4. Aplikasi OSS mampu bekerja dengan cepat saat melakukan pengunggahan data usaha (<i>upload</i>). 5. Aplikasi OSS mampu bekerja dengan cepat saat membuka dan mengunduh dokumen sertifikat standar terverifikasi usaha.	
--	--------------------	--	--

1.8 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono, (2013) jenis metode penelitian dibagi menjadi dua yaitu, metode kuantitatif yang didasarkan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu serta pengumpulan data dilakukan menggunakan analisis data bersifat kuantitatif dan instrumen penelitian dengan tujuan pengujian terhadap hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan metode kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang mana posisi peneliti sebagai instrumen kunci, pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat kualitatif dan hasil dari penelitian berupa penguatan makna.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Adapun metode survei menurut Singarimbun (1982) merupakan penelitian yang menggunakan sampel dari satu populasi dan mengandalkan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data Kualitas sistem Aplikasi OSS terhadap pelayanan perizinan berusaha pada DPMPTSP Kota Jakarta Timur.

1.8.1 Tipe Penelitian

Secara umum tipe penelitian dibagi menjadi tiga (Sugiyono, 2019):

1. Penelitian Eksploratif

Penelitian ini dilaksanakan untuk menguji gejala atau fenomena terbaru yang terjadi. Dapat dikatakan bahwa adanya fenomena yang terjadi selama tidak pernah dirasakan atau diketahui.

2. Penelitian Deskriptif

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan sebuah gambaran secara mendetail terkait fenomena atau gejala yang terjadi. Hasil akhir dari penelitian ini merupakan bentuk pola atau tipologi tentang fenomena yang terjadi.

3. Penelitian Eksplanatori

Penelitian ini dilakukan untuk mencari penjelasan tentang alasan sebuah fenomena atau gejala dapat berlangsung. Tipe ini menjelaskan adanya sebab dan akibat dari terjadinya suatu fenomena.

Dalam penelitian ini tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pemilihan tipe ini digunakan karena tujuan penelitian untuk

memberikan gambaran nilai tingkat kualitas sistem dari aplikasi OSS yang dilakukan oleh peneliti. Penggunaan pendekatan kuantitatif dilakukan untuk memberikan gambaran secara akurat dan sistematis terkait data yang didapatkan dari lapangan selama proses penelitian. Peneliti berfokus pada penilaian Kualitas Sistem OSS pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Timur.

1.8.2 Populasi dan Sampel

1.8.2.1 Populasi

Populasi merupakan sebuah wilayah secara generalisasi meliputi subyek atau obyek dengan karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:80). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi OSS dalam membuat perizinan berusaha pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Timur. Berdasarkan data populasi pengguna aplikasi OSS, maka ditetapkan bahwa populasi pada penelitian ini adalah 5827 orang tanpa membedakan jenis kelamin dan umur.

1.8.2.1 Sampel

Sampel merupakan bagian dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki oleh populasi tertentu (Sugiyono, 2013:81). Sampel yang digunakan dalam penelitian harus diambil berdasarkan kualitas serta karakteristik populasi. Jika sampel yang diambil kurang selaras dengan standar yang ditetapkan, hal ini akan mengakibatkan bias dalam penelitian. Maka peneliti menetapkan kriteria responden sebagai berikut:

- a) Responden minimal 17 tahun karena individu wajib memiliki kartu identitas yang menandakan tanggung jawab terhadap diri sendiri. hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 63 yang menyatakan bahwa pada usia 17 tahun masyarakat sudah memiliki identitas diri karena pada usia tersebut masyarakat dianggap sudah bertanggung jawab oleh dirinya sendiri.
- b) Responden yang mendownload aplikasi OSS pada Google Play Store dan mendapatkan pelayanan aplikasi OSS bukan berasal dari web resmi oss sebagai berikut: <https://oss.go.id/>

Pada penelitian ini penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin, (dalam Sugiyono, 2013):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

E = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir

Berdasarkan rumus tersebut maka dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &n \\
 &= \frac{5827(\text{Jumlah pelaku usaha terdaftar di aplikasi OSS Kota Jakarta Timur})}{1 + 5827(0,1)^2} \\
 &= 98,31
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas maka sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 98,31 kemudian dibulatkan menjadi 98 responden.

1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa teknik pengambilan sampel digunakan untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampling ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Teknik *Probablliy Sampling*

Teknik ini memberikan kesempatan yang setara bagi seluruh populasi atau unsur populasi untuk dijadikan sampel. Teknik ini meliputi *area random, simple random, proportionate stratified random, disproportionate stratified random*.

2. Teknik *Nonprobability Sampling*

Teknik ini dalam pengambilan sampel tidak memberikan kesempatan yang sama pada seluruh populasi yang ada. teknik ini meliputi, kuota, sampling sistematis, *aksidental, purposive*, jenuh, dan *snowball*.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, yaitu pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa teknik tersebut merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi

OSS yang mengajukan perizinan berusaha pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Timur.

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

1.8.4.1 Jenis Data

Jenis data merupakan sebuah pengelompokan data yang digunakan dalam penelitian didasarkan pada sumber dan cara memperolehnya untuk mendukung analisis yang tepat dan akurat (Sugiyono, 2017). Dalam sebuah penelitian jenis data dibagi menjadi dua yang terdiri dari data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata-kata verbal bukan berbentuk angka dan data kuantitatif, yaitu jenis data yang dapat dihitung atau diukur secara langsung berupa bilangan atau angka. Sejalan dengan definisi yang ungkapkan oleh Nazir (2011) jenis data dibagi menjadi dua, yaitu data kualitatif yang berbentuk deskripsi, kata-kata, serta narasi dan data kuantitatif yang berbentuk angka yang dapat diukur serta dianalisis dengan statistik. Jenis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data berupa angka atau bilangan yang dihitung secara langsung.

1.8.4.2 Sumber Data

Sumber data penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian dan tidak melalui pihak perantara (Sugiyono: 137). Dalam penelitian ini, data primer yang dikumpulkan merupakan data yang berkaitan dengan Kualitas sistem OSS. Data ini berasal dari masyarakat Kota Jakarta Timur pengguna aplikasi OSS melalui kuesioner yang diberikan oleh peneliti.

2. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui perantara oleh peneliti sebagai data penunjang dari sumber data primer (Sugiyono: 137). Data sekunder yang peneliti gunakan bersumber dari peneliti terdahulu, dokumen, dan artikel.

1.8.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang atau pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat tersebut akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono: 92). Dalam penilaian data yang telah dikumpulkan kemudian diukur menggunakan skala likert. Sugiyono (2019) Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi responden terhadap fenomena sosial. Semua pilihan jawaban diberi skor agar responden mampu menunjukkan sikap setuju ataupun tidak setuju terhadap pernyataan pada kuesioner. Skala likert yang digunakan peneliti menggunakan interval 4 dengan kategori, yaitu:

Tabel 1. 3 Skala Linkert

Skala	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2019

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Sugiyono: 142). Teknik ini dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada responden. Peneliti memperoleh data melalui penyebaran kuesioner dengan cara langsung mendatangi instansi untuk mendapatkan data dari pihak yang dituju. Kuesioner ini akan diberikan oleh peneliti secara langsung kepada responden yang sudah ditetapkan menjadi sampel. Jenis kuesioner yang digunakan adalah berbentuk terbuka dan tertutup dengan tujuan untuk menghilangkan kekurangan dari bentuk tertutup dan kekurangan dari bentuk terbuka. Kuesioner ini berisi beberapa pertanyaan yang akan dijawab oleh responden dengan tujuan sebagai pengukuran kualitas sistem SSO dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Jakarta Timur.

2. Studi kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan merupakan teknik memperoleh data sekunder sebagai pendukung data primer. Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Teknik ini dilakukan dengan memperoleh informasi melalui buku ilmiah, laporan penelitian, dan karangan ilmiah.

1.8.7 Teknik Analisis Data

Menurut Lexy J. Moleong dalam Hasan (2004:29), analisis data merupakan proses pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam pola, kategori, dan unit

dasar uraian sehingga dapat ditemukan tema-tema dan hipotesis kerja yang dapat dirumuskan sesuai dengan data yang ada. Tujuan dari analisis data meliputi penyelesaian masalah penelitian, menunjukkan hubungan antara fenomena yang ditemukan dalam penelitian, serta menyediakan dasar untuk menyimpulkan hasil penelitian, beserta implikasi dan rekomendasi yang bermanfaat untuk kebijakan penelitian berikutnya.

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data yang sudah dikumpulkan kemudian diolah menggunakan statistika deskriptif. Peneliti menyusun kuesioner dari indikator yang berasal dari teori DeLone dan McLean untuk menilai kualitas sistem aplikasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Jakarta Timur. Setiap kategori yang dikumpulkan akan diukur menggunakan skala likert, yaitu setiap jawaban responden diberi skor mulai dari 1 sampai 4. Skala Likert merupakan instrumen yang digunakan peneliti untuk mengukur persepsi masyarakat pengguna aplikasi OSS terhadap beberapa pernyataan yang akan menunjukkan tingkat kesepakatan seperti sangat setuju, setuju, tidak setuju, serta sangat tidak setuju.

1.8.7.1 Uji Validitas

Sugiyono (2019), uji validitas adalah suatu proses untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam kata lain, validitas menunjukkan tingkat ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam mengukur konsep yang hendak diteliti. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti melalui instrumen penelitian (Sugiyono, 2019). Uji

validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keakuratan dan kecermatan suatu instrumen dalam mengukur data yang sesuai dengan konsep yang diteliti. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menilai kesesuaian data dengan menggunakan rumus *Product Moment Pearson* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien validitas

N = Banyaknya sampel

X = Nilai pembanding

Y = Nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya

$\sum x^2$ = Jumlah Kuadrat dari X

Kriteria dalam uji validitas sebagai berikut:

1. Jika nilai koefisien korelasi rhitung positif dan rhitung > rtabel, maka item dinyatakan valid.
2. Jika rhitung < rtabel, maka item dinyatakan tidak valid

1.8.7.2 Uji Realibilitas

Uji realibilitas merupakan proses penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengukur suatu instrument penelitian menghasilkan data konsisten apabila digunakan dalam kondisi yang serupa. Instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel jika memberikan hasil yang relatif sama ketika digunakan untuk mengukur

hal yang sama dengan waktu yang berbeda. Tujuan utama dari uji ini adalah untuk memastikan instrument yang digunakan tidak hanya valid, tetapi juga dapat diandalkan dalam jangka waktu tertentu dan dalam berbagai situasi. Untuk menguji realibilitas peneliti menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reabilitas instrumen

k = Jumlah pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian

$\sum \sigma t^2$ = Varian skor total

Suatu instrumen dikatakan realibel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Untuk menilai suatu instrumen dapat diandalkan atau tidak, dapat digunakan indeks reliabilitas pengukuran angket (Duwi Priyatno, 2014), yang mencakup:

1. Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna.
2. Jika α antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi
3. Jika α antara 0,50-0,70 maka reliabilitas moderat.
4. Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas bernilai rendah
5. Jika α rendah maka terjadi kemungkinan satu atau lebih item tidak reliabel.