



**PELAKSANAAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) SEBAGAI
PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO DAN KECIL BERBASIS
ELEKTRONIK DI KOTA SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Dosen Pembimbing :

Dr. Laila Kholid A, S.IP, MPP

Neny Marlina, S.IP, MA

Oleh :

Dinda Ayu Arrafi'u Nilna Munaa

14010118130059

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PELAKSANAAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION*
SEBAGAI PELAYANAN PERIZINAN USAHA
MIKRO DAN KECIL BERBASIS ELEKTRONIK DI
KOTA SEMARANG

Nama : Dinda Ayu Arrafi'u Nilna Munaa

NIM : 14010118130059

Jurusan : S1 Ilmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 21 Desember 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MT
NIP. 19660727 199203 1 001


**Wakil Dekan Akademik dan
Kemahasiswaan**



Dr. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Laila Kholid Alfirdaus, S.IP., M.PP
NIP. 198105072005012002
2. Neny Marlina, S.IP., M.A
NIP. 198911202019032025


()

()

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos, M.Si
NIP.196910101997031001
2. Dr. Laila Kholid Alfirdaus, S.IP., M.PP
NIP. 198105072005012002
3. Neny Marlina, S.IP., M.A
NIP. 198911202019032025

()

()

()

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Dinda Ayu Arrafi'u Nilna Munaa

Nomor Induk Mahasiswa : 14010118130059

Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 10 Juli 2000

Alamat : Jalan Lintang Trenggono Nomor 61, RT 02 RW
18, Kelurahan Tlogosari Kulon, Kecamatan
Pedurungan, Kota Semarang

Program Studi : S1 Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“PELAKSANAAN ONLINE SINGLE SUBMISSION SEBAGAI PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO DAN KECIL BERBASIS ELEKTRONIK DI KOTA SEMARANG”** adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, dan bukan hasil atau karya milik orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata terbukti dari karya ilmiah ini bukan karya ilmiah saya sendiri, maka saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah dan seluruh data yang sudah diperoleh sebagai bentuk pertanggungjawaban. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh pertanggungjawaban.

Semarang, 21 Desember 2022
Pembuat Pernyataan

Dinda Ayu Arrafi'u Nilna
Munaa
14010118130059

MOTTO HIDUP

Kerjakan satu persatu, semua pasti ada akhirnya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :
Papah Djoko Pamungkas dan Mamah Mutmainah,
Teman, Sahabat, dan Diri Sendiri.

**PELAKSANAAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* SEBAGAI
PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO DAN KECIL BERBASIS
ELEKTRONIK DI KOTA SEMARANG**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pelaksanaan *Online Single Submission* (OSS) sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil (UMK) berbasis elektronik di Kota Semarang dari sisi pelayanan jasa menurut Pelaku Usaha Mikro dan Kecil. Analisis menggunakan teori *E-Govqual* dengan dimensi yaitu *Efficiency*, *Reliability*, *Citizen Support*, dan *Trust*, serta menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menganalisis atribut yang menjadi kendala dan menjadi prioritas untuk diperbaiki. Hasilnya OSS sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih belum dapat memenuhi harapan Pelaku UMK di Kota Semarang dengan gap pada *Efficiency* sebesar -0,06, *Reliability* -0,19, *Citizen Support* sebesar -0,25, dan *Trust* sebesar -0,2, ditemukan kendala pada infrastruktur dan budaya birokrasi dengan atribut yang merupakan prioritas untuk diperbaiki adalah kelancaran pelayanan, kecepatan pelayanan, ketanggapan *customer service*, kecepatan jawaban *customer service*, pengetahuan *customer service*, dan kepercayaan kepada *customer service*.

Kata kunci : *Online Single Submission, E-government, E-Services, E-Govqual, IPA*

**PELAKSANAAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* SEBAGAI
PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO DAN KECIL BERBASIS
ELEKTRONIK DI KOTA SEMARANG**

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of *Online Single Submission* (OSS) as an electronic-based licensing service for Micro and Small Business (UMK) in Semarang City from a service perspective according to Micro and Small Business Actors. The analysis uses E-Govqual theory with dimensions namely Efficiency, Reliability, Citizen Support, and Trust, and uses Importance Performance Analysis (IPA) to analyze the attributes that become obstacles and become priorities to be improved. OSS has been running well, but still cannot meet the expectations of Micro and Small Business Actors in Semarang City with gaps on Efficiency -0,06, Reliability -0,19, Citizen Support of -0,25, and Trust of -0,20, found constraints on infrastructure and bureaucratic culture with attributes that are priorities to be improved are service successful, perform service in time, help desk interest, help desk prompt reply, help desk knowledge, and help desk trust.

Keywords: *Online Single Submission*, *E-government*, E-Services, E-Govqual, IPA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul **“PELAKSANAAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* SEBAGAI PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO DAN KECIL BERBASIS ELEKTRONIK DI KOTA SEMARANG”** ini dapat diselesaikan dengan baik. Adapun maksud dan tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis sebelum maupun pada saat penyusunan Skripsi:

1. Bapak Dr. Drs. Hadi Warsono, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
2. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si selaku Ketua Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang sekaligus Dosen Wali;
3. Ibu Dr. Dra. Rina Martini M.SI selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
4. Ibu Dr. Laila Kholid Alfirdaus, S.IP., MPP selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan koreksi dalam proses pengerjaan skripsi;

5. Ibu Neny Marlina, S.IP., M.A selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan koreksi dalam proses pengerjaan skripsi;
6. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si, selaku dosen wali sekaligus dosen penguji yang telah memberikan arahan dan koreksi kepada penulis
7. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis;
8. Seluruh staf akademik, karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Diponegoro yang telah bekerja keras;
9. Kedua orang tua saya, papah dan mamah yang selalu memberikan dukungan dan dorongan kepada saya selama proses penulisan skripsi ini;
10. Seluruh teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 yang telah berjuang bersama-sama dari maba hingga sekarang;
11. Sahabat saya, Iwed, Anggita, Izah, Tasya, dan Syifana yang sudah menjadi sahabat, tempat berbagi, sekaligus jangkar saya selama perkuliahan di UNDIP;
12. Teman saya, Hanum yang telah menemani dan mendukung saya di masa-masa terberat dalam organisasi;
13. Teman-teman UKM Teater Diponegoro yang menaburkan drama pada hidup saya;
14. Semua Staf DPMPTSP Kota Semarang yang telah membantu dan membimbing saya selama kegiatan magang saya;

15. Ketua Gerai Kopimi Kecamatan di Kota Semarang, serta semua responden Pelaku Usaha Mikro dan Kecil Kota Semarang yang telah membantu dalam proses pengambilan data skripsi ini;
16. Idola saya, Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook yang telah menemukan saya di masa-masa terberat saya dan menghibur serta menginspirasi saya dengan lagu-lagu mereka;
17. Teman-teman baru saya di Brux Studio yang bersedia menunggu saya untuk menyelesaikan skripsi saya sebelum mulai bekerja di sana;
18. Sahabat, teman diskusi dan berbagi, supir pribadi, *supporter* terbesar, sekaligus tempat saya mencurahkan segala kepusingan saya, Nyoman Ajie Yuda N- Nyoman. Terimakasih atas semua dukungan yang telah diberikan kepada saya;
19. Terkhusus diri saya sendiri, terimakasih sudah berusaha dan bertahan sampai sejauh ini;

Penulis sadar bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang disebabkan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Pembuatan skripsi ini juga merupakan proses pembelajaran yang tak terlepas dari salah dan kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Semarang, 21 Desember 2022

Penulis

Dinda Ayu Arrafi'u Nilna Munaa

14010118130059

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO HIDUP	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kegunaan Penelitian	10
1.5. Kerangka Teori	11
1.5.1. Penelitian Terdahulu	12
1.5.2. Landasan Teori	13
1.5.2.1. Pelayanan Publik	13
1.5.2.2. Transformasi Pelayanan Publik	15
1.5.2.3. Sistem Informasi <i>Electronic Government</i>	17
1.5.2.4. Teori Implementasi	21
1.5.2.5. Implementasi <i>E-government</i> pada Pelayanan Publik	24
1.5.2.6. Kualitas Pelayanan Publik	26
1.5.2.7. Hambatan Implementasi Pelayanan Publik melalui <i>E-government</i>	36
1.7. Definisi Konsep	37
1.8. Definisi Operasional	39
1.9. Metode Penelitian	44

1.9.1. Tipe Penelitian	44
1.9.2. Populasi dan Sampel	45
1.9.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	46
1.9.4. Jenis dan Sumber Data	47
1.9.5. Skala Pengukuran.....	48
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data	49
1.9.7. Teknik Analisis	49
BAB II ONLINE SINGLE SUBMISSION SEBAGAI PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO DAN KECIL DI KOTA SEMARANG	54
2.1. Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang	54
2.2. <i>Online Single Submission</i> (OSS).....	57
2.2.1. Informasi dalam <i>website</i> OSS	57
2.2.2. Pelayanan Perizinan Usaha Mikro dan Kecil di OSS	60
2.3 Perizinan Usaha Mikro dan Kecil d Kota Semarang	62
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	68
3.2. Identitas Responden	72
3.2.1. Jenis Kelamin	72
3.2.2. Umur	73
3.2.3. Tempat Tinggal	74
3.2.4. Tingkat Pendidikan	75
3.2.5. Kepemilikan Disabilitas	76
3.2.6. Kepemilikan dan Penggunaan Alat Elektronik	77
3.3. Deskripsi Dimensi dan Analisis <i>E-Govqual</i>	77
3.2.1. Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	78
3.2.2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	96
3.2.3. Bantuan untuk Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	106
3.2.4. Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	115
3.4. <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	124
3.5 Hambatan Implementasi <i>Online Single Submission</i>	127
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	128

4.1. Kesimpulan	128
4.2. Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	137
APENDIKS	142
LAMPIRAN.....	147

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia Tahun 2019	4
Tabel 1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Perizinan Publik melalui <i>E-government</i>	41
Tabel 1.3 Skala Pengukuran Penelitian	48
Tabel 2.1 Jumlah Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang	64
Tabel 3.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 3.2 Identitas Responden Berdasarkan Kelompok Umur	73
Tabel 3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Perizinan Publik melalui <i>E-government</i>	75
Tabel 3.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	76
Tabel 3.5 Identitas Responden Berdasarkan Kepemilikan Disabilitas.....	76
Tabel 3.6 Identitas Responden Berdasarkan Alat Elektronik yang dimiliki dan dipakai	77
Tabel 3.7 Kemudahan Proses Pelayanan (<i>Clear Structure</i>)	79
Tabel 3.8 Penataan Peta Situs (<i>Site-Map</i>)	81
Tabel 3.9 Efektivitas Mesin Pencari Online Single Submission (<i>Search Engine</i>)	84
Tabel 3.10 Kesesuaian Fitur dengan Kebutuhan Pengguna (<i>Customization</i>)	87
Tabel 3.11 Kesesuaian Informasi pada OSS dengan Pelayanan yang Disediakan (<i>Info Detail</i>).....	88
Tabel 3.12 Kebaruan Informasi pada <i>Website</i> OSS	90
Tabel 3.13 Ketersediaan Informasi Petunjuk untuk Melengkapi Formulir (<i>Form Help Information</i>)	93
Tabel 3.14 Ketersediaan <i>Website</i> OSS Untuk Diakses (<i>Site Availability</i>)	97
Tabel 3.15 Kecepatan Akses <i>Website</i> OSS (<i>Site Fast Download</i>).....	98
Tabel 3.16 Kecepatan Akses Formulir pada <i>Website</i> OSS (<i>Form Fast Download</i>)	100
Tabel 3.17 Kelancaran Pelayanan Perizinan UMK Melalui OSS (<i>Service Successful</i>)	101
Tabel 3.18 Ketepatan Waktu Pelayanan Perizinan UMK Melalui OSS (<i>Perform Service in Time</i>).....	103
Tabel 3.19 Kesesuaian <i>Website</i> OSS Dengan <i>Browser</i> Pengguna (<i>Browser Compatibility</i>)	104
Tabel 3.20 Ketanggapan Customer Service Terhadap Permasalahan Pengguna (<i>Help Desk Interest</i>)	107

Tabel 3.21 Kecepatan Jawaban Customer Service OSS (<i>Help Desk Prompt Reply</i>)	109
Tabel 3.22 Pengetahuan Customer Service OSS (<i>Help Desk Knowledge</i>)	111
Tabel 3.23 Kepercayaan Pengguna dengan Customer Service OSS (<i>Help Desk Trust</i>)	113
Tabel 3.24 Keamanan Proses Mendapatkan Username dan Password OSS	116
Tabel 3.25 Penggunaan Data Pribadi Seperlunya (<i>Personal Data Minimum</i>)	118
Tabel 3.26 Keamanan Data Pribadi pada OSS (<i>Data Provided Safety</i>)	119
Tabel 3.27 Penggunaan Data Pribadi Oleh OSS (<i>Data Provided Use</i>)	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 E-Govqual : Model Konseptuan untuk Kualitas Pelayanan <i>E-government</i>	30
Gambar 1.2 Kuadran pada Importance Performance Analysis	52
Gambar 2.1 Alur Penerbitan Izin Usaha Melalui OSS	60
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang	66
Gambar 3.1. Tampilan Beranda <i>Online Single Submission</i>	83
Gambar 3.2 Hasil Pencarian pada Search Engine <i>Online Single Submission</i>	85
Gambar 3.3 Tampilan Menu Informasi <i>Online Single Submission</i>	89
Gambar 3.4 Tampilan Pesan Pop Up <i>Online Single Submission</i>	92
Gambar 3.5 Tampilan Berita dan Pengumuman <i>Online Single Submission</i>	92
Gambar 3.6 Tampilan Menu Panduan <i>Online Single Submission</i>	94
Gambar 3.7 Analisis Skala Prioritas Perbaikan dengan IPA.....	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	147
Lampiran 2 Data Set Kepentingan	151
Lampiran 3 Data Set Kinerja.....	153
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	157
Lampiran 5 Tampilan <i>Website Online Single Submission</i>	160
Lampiran 6 Dokumentasi penyebaran kuesioner <i>offline</i>	162
Lampiran 7 Dokumentasi penyebaran kuesioner online	163

