

Analisis Kesuksesan Pelayanan Perizinan Berbasis Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang

Jayanti Arvi Setiani, Priyanto Susiloadi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret
email: jayantiarvi@student.uns.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi keberhasilan pelayanan publik berbasis *e-government* berupa sistem pelayanan perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Kota Magelang. Hal ini dilakukan dengan menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih, dengan penggunaan dan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Untuk mengevaluasi kesuksesan sistem pelayanan OSS, digunakan Model kesuksesan dari DeLone & McLean (2003). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan sampel 97 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diserahkan kepada pengguna layanan yang pernah melakukan pelayanan perizinan dengan sistem OSS di Kota Magelang. Adapun untuk menganalisis data digunakan teknik analisis SEM berbasis PLS. Hasil menunjukkan bahwa pengaruh yang positif dan signifikan ditunjukkan pada kualitas sistem dengan penggunaan, kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, kualitas pelayanan dengan penggunaan, kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna, penggunaan dengan manfaat bersih, dan kepuasan pengguna dengan manfaat bersih. Sedangkan untuk variabel kualitas informasi dengan penggunaan tidak menunjukkan pengaruh yang positif, dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna tidak menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: analisis kesuksesan, *D&M Is Success Model*, *e-government*, *online single submission*

Abstract

The purpose of this research is to evaluate the success of e-government based public services in the form of an Online Single Submission (OSS) licensing service system in Magelang. This is done by examining the effect of information quality, system quality, and service quality on net benefits, with use and user satisfaction as mediating variables. To evaluate the success of the OSS service system, the success model from DeLone & McLean (2003) is used. This study used a quantitative method, with a sample of 97 people. The data collection technique uses a questionnaire which is submitted to service users who have performed licensing services with the OSS system in Magelang City. As for analyzing the data used PLS-based SEM analysis techniques. The results show that a positive and significant influence is shown on the system quality with the use, system quality with user satisfaction, service quality with use, service quality with user satisfaction, use with net benefits, and user satisfaction with net benefits. As for the variable information quality with

use does not show a positive influence, and the information quality with user satisfaction does not show a positive and significant effect.

Keywords: D&M IS Success Model, e-government, online single submission, success analysis.

Pendahuluan

Pelayanan publik telah menjadi perhatian di berbagai tingkatan pemerintah untuk menjalankan perannya melayani warga negara. Pelayanan publik memerlukan adanya orientasi untuk selalu mempermudah segala urusan publik, mendahulukan kepentingan umum, dan mempersingkat waktu pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan publik. Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan masih dirasa kan belum memuaskan harapan publik. Hal itu diketahui melalui banyaknya masyarakat yang menyampaikan keluhan. Pengaduan dari publik berkenaan dengan pelayanan publik juga diterima oleh Ombudsman RI. Adapun laporan yang diterima oleh Ombudsman RI terkait dengan laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh berbagai instansi di Indonesia adalah :

Tabel 1:

Laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi

No	Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi	Presentase (%)		
		2019	2020	2021
1	Penundaan Berlarut	33,62	31,57	33,42
2	Penyimpangan Prosedur	28,97	24,77	21,31
3	Tidak Memberikan Pelayanan	17,70	24,39	28,52
4	Tidak Kompeten	5,87	4,01	3,99
5	Permintaan Imbalan Uang Barang & Jasa	4,32	2,75	2,01
6	Tidak Patut	4,26	7,25	7,08
7	Penyalahgunaan Wewenang	3,44	3,66	2,75
8	Diskriminasi	1,32	1,29	0,84
9	Berpihak	0,29	0,14	0,20
10	Konflik Kepentingan	0,20	0,17	0,07

Sumber : Ombudsman RI

Selama tiga tahun berturut-turut, laporan terbanyak terkait dengan dugaan maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman RI adalah penundaan berlarut. Laporan Tahunan Ombudsman (2019), menyebutkan salah satu bidang pelayanan yang mendapatkan laporan terbanyak terkait penundaan berlarut adalah bidang pelayanan Perizinan. Selama ini, masalah bidang perizinan selalu dikeluhkan karena proses yang berbelit, banyak birokrasi, sehingga banyak mengeluarkan waktu, biaya, dan tenaga (Kusumaningsih & Azzahra, 2021). Disamping itu, ditemukan

juga masyarakat yang mengeluhkan kurangnya transparansi biaya, besarnya pengeluaran perizinan, serta diskriminasi golongan tertentu (Assegaf et al., 2019).

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan perizinan, Pemerintah melakukan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*). Pelayanan perizinan dengan sistem OSS bertujuan meningkatkan kegiatan berusaha dengan cara yang lebih sederhana dan efektif. Diharapkan dengan adanya sistem OSS dalam konteks *e-government* akan membuat proses perizinan menjadi lebih efisien. Meskipun pelayanan perizinan dengan sistem OSS telah diimplementasikan, namun ternyata dalam praktiknya masih ditemukan berbagai masalah yang dialami.

Assegaf et al., (2019) memberikan penjelasan bahwa terdapat kendala dalam pelaksanaan OSS, yaitu sulitnya akses masuk website OSS pasca *launching*. Permasalahan lain terkait pelaksanaan OSS adalah kurangnya pemahaman pengguna pelayanan pada informasi baru karena pembaharuan informasi pada sistem OSS (Assegaf et al., 2019). Selain itu, dilansir dari Ombudsman.go.id, selain dikeluhkan oleh masyarakat, sistem OSS juga dikeluhkan pihak pemerintah daerah karena belum terintegrasinya sistem sehingga menyulitkan pemerintah daerah. Disamping itu, ditemukan juga permasalahan sistem yang mengalami *down-server* serta informasi yang disediakan pada sistem OSS cenderung tidak terbaru (Thareq & Fitrah, 2022). Lebih lanjut, Thareq & Fitrah (2022) menyebutkan bahwa terkait dengan adanya laporan pengaduan sistem OSS yang bermasalah, pihak dinas seringkali tidak menanggapi pengaduan dengan baik. Terbatasnya aparat yang menangani laporan pengaduan mengakibatkan keterlambatan pemrosesan pengaduan (Bisri & Warsono, 2017). Selain itu, permasalahan juga berkaitan dengan lamanya pengurusan penerbitan izin, PTSP yang bertujuan mempersingkat proses perizinan, kenyataannya justru membuat pelayanan menjadi berbelit karena saran teknis tetap dilakukan oleh lembaga teknis (Ombudsman RI, 2019).

Di Kota Magelang, pelaksanaan OSS juga masih ditemukan kendala. Renstra DPMPTSP Kota Magelang Tahun 2021-2026, menyebutkan bahwa masih ditemukan permasalahan seperti sulitnya sistem untuk digunakan karena aplikasi masih baru dan cenderung belum dipahami oleh pengguna layanan. Disamping itu, permasalahan integrasi sistem juga masih ditemukan karena adanya sistem informasi pelayanan perizinan masih belum terintegrasi dan terpadu di satu tempat (DPMPTSP Kota Magelang, 2021). Disamping itu, terkait dengan pelaksanaan OSS RBA yang bertujuan untuk menyesuaikan kebutuhan pengguna berdasarkan tingkat resiko, namun di Kota Magelang justru adanya OSS RBA membuat pelayanan perizinan usaha belum terlaksana dengan lancar (DPMPTSP Kota Magelang, 2021). Selain itu, ditemukan juga permasalahan terkait peran dinas teknis dalam melakukan proses rekomendasi teknis masih yang membutuhkan

waktu lama sehingga belum bisa diintegrasikan dalam satu sistem, dengan standar lama pelayanan adalah selama 5 hari (DPMPTSP Kota Magelang, 2021).

Berdasarkan pada hal tersebut, maka implementasi sistem OSS yang telah dilaksanakan di berbagai daerah, terutama di DPMPTSP Kota Magelang perlu untuk dievaluasi kesuksesannya. Jogiyanto (2007) menyebutkan bahwa sistem yang sukses adalah sistem yang dapat memberikan kebermanfaatan setelah sistem digunakan. Penelitian ini menggunakan *D&M IS Success Model* untuk mengevaluasi kesuksesan pelayanan perizinan OSS di DPMPTSP Kota Magelang. Model ini terdiri dari enam variabel yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (Delone & Mclean, 2003) :

- a. Kualitas sistem adalah karakteristik dari sistem informasi. Indikator menurut Bailey&Pearson (1983) dan Delone&McLean (2003) : integrasi sistem, waktu respon, kenyamanan akses, dan kemudahan penggunaan.
- b. Kualitas informasi adalah karakteristik dari *output* sistem informasi. Indikator Delone&McLean (2003) dan Jogiyanto (2007) : *accuracy, timeliness, completeness, relevance*, dan kemudahan dimengerti.
- c. Kualitas pelayanan adalah dukungan jasa oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan. Hal ini diukur dengan 4 dimensi *Servqual* dari Parasuraman et al., (1988) : kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
- d. Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan pengguna dengan penyajian informasi *website* dan layanan dukungan. Indikator DeLone&McLean (1992), DeLone&McLean (2003), serta Doll&Torkzadeh (1988) : *overall satisfaction, repeat visits*, dan *format*.
- e. Penggunaan merupakan tingkat pemanfaatan sistem oleh pengguna (Petter et al., 2008). Hal ini diukur dengan *frequency of use* dan *dependency on system*.
- f. Manfaat bersih adalah sejauhmana sistem informasi berkontribusi terhadap keberhasilan individu. Hal ini diukur dengan indikator Jogiyanto (2007) dan DeLone&McLean (2003) : produktivitas, meningkatkan pengetahuan, serta mengurangi waktu dan biaya.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif berjenis asosiatif. Penelitian ini dilaksanakan di DPMPTSP Magelang. Seluruh pengguna layanan yang sudah pernah mempergunakan pelayanan perizinan dengan sistem OSS di Kota Magelang adalah populasi penelitian ini. Untuk penentuan sampel dipergunakan *purposive sampling* atau atas pertimbangan tertentu, yaitu apabila sampel pernah menggunakan layanan OSS di wilayah Kota Magelang. Adapun guna memperoleh ukuran dari sampel, digunakan rumus Lemeshow dengan *alpa* 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 96,04 (dibulatkan menjadi 97 sampel).

Pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner berskala Likert. Sumber data primer dari jawaban responden digunakan dalam penelitian ini. Teknik SEM-PLS digunakan untuk menganalisis data, dengan melakukan uji *outer* dan *inner model*. Uji *outer model* digunakan guna menguji validitas dan reliabilitas instrumen pengukuran (Hair et al., 2014). Uji *inner model* digunakan guna menguji pengaruh yang dihipotesiskan (Hair et al., 2014).

Hasil dan Pembahasan

Kuesioner sebanyak 97 telah disebarkan kepada para pelaku usaha yang pernah mempergunakan layanan OSS di kawasan Kota Magelang sebagai responden penelitian. Berikut merupakan identifikasi dari karakteristik responden dalam penelitian ini :

Tabel 2.
Karakteristik Responden

Usia	< 20 Tahun	12	12,4
	20 – 30 Tahun	29	29,9
	31 – 40 Tahun	22	22,7
	41 – 60 Tahun	34	35,1
Jenis	Laki-laki	29	29,9
Kelamin	Perempuan	68	70,1
Bidang	UMKM		
Usaha	Pedagang Kaki Lima	31	32,0
	(PKL)	24	24,7
	Pertokoan	20	20,6
	Pasar	2	2,1
	Industri	19	19,6
	Pariwisata	1	1,0

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

A. Hasil uji *outer model*

Uji ini dilakukan guna menguji tingkat validitas serta tingkat reliabilitas indikator yang diujikan pada 30 orang responden untuk memberikan penilaian terhadap 37 item pernyataan dari keenam variabel penelitian.

1. *Convergent Validity*

Hal ini dapat dinilai dengan *loading factor* (Ghozali, 2014). Ukuran tinggi apabila *loading factor* > 0,70 (Ghozali, 2014).

Tabel 3.
Hasil Pengujian *Convergent Validity*

	X1	X2	X3	Y	Z1	Z2
X1.1.1	0.815					
X1.1.2	0.544					

X1.2.1	0.780		
X1.2.2	0.607		
X1.3.1	0.793		
X1.3.2	0.756		
X1.4	0.788		
X1.5.1	0.759		
X1.5.2	0.563		
X2.1.1		0.829	
X2.1.2		0.750	
X2.2.1		0.861	
X2.2.2		0.820	
X2.3		0.803	
X2.4.1		0.771	
X2.4.2		0.777	
X3.1.1			0.780
X3.1.2			0.843
X3.2.1			0.842
X3.2.2			0.768
X3.3.1			0.665
X3.3.2			0.835
X3.4.1			0.764
X3.4.2			0.746
Y.1.1			0.759
Y.1.2			0.555
Y.2.1			0.831
Y.2.2			0.818
Y.3.1			0.782
Y.3.2			0.838
Z1.1			0.907
Z1.2			0.916
Z2.1.1			0.800
Z2.1.2			0.816
Z2.2			0.814
Z2.3.1			0.751
Z2.3.2			0.799

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, terdapat tiga item yang tidak memenuhi *convergent validity* pada variabel kualitas informasi, satu item pada variabel kualitas pelayanan, serta satu item pada variabel manfaat bersih. Oleh karena itu, kelima item pernyataan tersebut dihapus agar seluruh item

pernyataan dari indikator penelitian dapat dinyatakan valid secara konvergen.

Tabel 4.
Hasil Pengujian *Convergent Validity* dengan Nilai AVE

Variabel	AVE	Keterangan
X1	0.640	Valid
X2	0.644	Valid
X3	0.648	Valid
Y	0.657	Valid
Z1	0.831	Valid
Z2	0.632	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Validitas konvergen dapat juga dilihat dengan nilai AVE dengan kriteria minimal bernilai 0,50 (Hair et al., 2014). Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai AVE untuk seluruh variabel telah mencapai batas minimal AVE, sehingga seluruh variabel dinyatakan valid secara konvergen

2. *Discriminant Validity*

Hal ini dinilai dengan *cross loading*, dimana korelasi item pengukuran dengan konstruk harus lebih besar dari ukuran konstruk lainnya (Ghozali, 2014).

Tabel 5.
Hasil Nilai *Cross Loadings*

	X1	X2	X3	Y	Z1	Z2
X1.1.1	0.840	0.495	0.539	0.619	0.223	0.265
X1.2.1	0.755	0.569	0.550	0.552	0.258	0.198
X1.3.1	0.841	0.493	0.710	0.664	0.328	0.480
X1.3.2	0.808	0.456	0.570	0.539	0.322	0.272
X1.4	0.799	0.554	0.507	0.613	0.155	0.264
X1.5.1	0.752	0.230	0.694	0.582	0.309	0.184
X2.1.1	0.487	0.829	0.408	0.522	0.423	0.420
X2.1.2	0.481	0.750	0.540	0.590	0.601	0.578
X2.2.1	0.488	0.861	0.471	0.630	0.596	0.556
X2.2.2	0.513	0.820	0.382	0.510	0.555	0.524
X2.3	0.391	0.803	0.209	0.498	0.458	0.455
X2.4.1	0.345	0.772	0.118	0.644	0.357	0.214
X2.4.2	0.518	0.777	0.289	0.649	0.280	0.281
X3.1.1	0.549	0.480	0.778	0.499	0.454	0.461
X3.1.2	0.555	0.415	0.860	0.392	0.339	0.604
X3.2.1	0.594	0.291	0.850	0.505	0.414	0.447
X3.2.2	0.690	0.315	0.788	0.564	0.295	0.371

X3.3.2	0.704	0.371	0.816	0.495	0.343	0.444
X3.4.1	0.705	0.438	0.782	0.446	0.175	0.261
X3.4.2	0.537	0.276	0.758	0.459	0.111	0.239
Y.1.1	0.609	0.428	0.582	0.748	0.356	0.241
Y.2.1	0.530	0.547	0.550	0.851	0.472	0.443
Y.2.2	0.640	0.638	0.375	0.799	0.362	0.246
Y.3.1	0.602	0.594	0.454	0.814	0.417	0.349
Y.3.2	0.679	0.673	0.429	0.836	0.427	0.290
Z1.1	0.338	0.535	0.381	0.485	0.909	0.436
Z1.2	0.289	0.590	0.374	0.441	0.915	0.386
Z2.1.1	0.226	0.448	0.244	0.106	0.235	0.790
Z2.1.2	0.196	0.477	0.338	0.198	0.277	0.810
Z2.2	0.516	0.581	0.613	0.656	0.502	0.820
Z2.3.1	0.182	0.402	0.386	0.160	0.321	0.752
Z2.3.2	0.189	0.304	0.403	0.183	0.336	0.800

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Seluruh item pernyataan pada tabel diatas memiliki nilai *loading* yang lebih besar pada konstruk yang dituju, sehingga seluruh item tersebut telah menunjukkan tercapainya nilai *discriminant validity* yang baik.

Tabel 6.

Hasil Nilai Kriteria Fornell Larcker

	X1	X2	X3	Y	Z1	Z2
X1	0.800					
X2	0.579	0.802				
X3	0.756	0.464	0.805			
Y	0.746	0.710	0.591	0.811		
Z1	0.343	0.617	0.414	0.507	0.912	
Z2	0.371	0.579	0.539	0.399	0.450	0.795

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Discriminant validity juga dapat dinilai dengan kriteria Fornell dan Larcker (1981), nilai AVE tiap konstruk harus lebih tinggi dari korelasi kuadrat tertinggi dengan konstruksi lainnya (Hair et al., 2014). Tabel diatas menunjukkan nilai AVE lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk, oleh karenanya kriteria ini dapat dinilai telah terpenuhi.

3. *Composite Reliability*

Composite reliability dipergunakan guna melihat ketepatan instrumen untuk mengukur. Hal ini dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* (>0,70) dan *Composite reliability* (>0,70) (Ghozali, 2014).

Tabel 7.

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
X1	0.889	0.924	0.914
X2	0.910	0.926	0.927
X3	0.911	0.932	0.928
Y	0.870	0.883	0.905
Z1	0.797	0.798	0.908
Z2	0.859	0.916	0.896

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Hasil pengujian menunjukkan tiap variabel mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* dan nilai *composite reliability* > 0,70, sehingga seluruh item variabel reliabel.

B. Hasil uji *inner model*

Uji ini digunakan untuk mengevaluasi pengaruh yang dihipotesiskan.

1. *Coefficient of determination* (R^2)

Nilai R^2 untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2014). Nilai 0.67 mengindikasikan model dikatakan baik, 0.33 moderat, dan 0.19 lemah (Ghozali, 2014).

Tabel 8.
Nilai *R-Square*

	<i>R-square</i>	Indikasi
Y	0.355	Moderat
Z1	0.493	Moderat
Z2	0.440	Moderat

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel menunjukkan R^2 variabel Y sebesar 0,355 artinya Manfaat Bersih dapat dijelaskan oleh Penggunaan (Z1) dan Kepuasan Pengguna (Z2) sebesar 35,5%. R^2 variabel Z1 adalah sebesar 0,493 artinya Penggunaan (Z1) dapat dijelaskan oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan sebesar 49,3%. R^2 variabel Z2 adalah sebesar 0,440 artinya Kepuasan Pengguna (Z2) dapat dijelaskan oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan sebesar 44%.

2. *Cross-validated redundancy* (Q^2)

Q^2 mengukur sebaik apa nilai observasi dan estimasi parameter model (Ghozali, 2014). Model memiliki nilai *predictive relevance* apabila $Q^2 > 0$, sedangkan model kurang memiliki *predictive relevance* bila $Q^2 < 0$ (Ghozali, 2014).

Tabel 9.
Hasil Nilai *Q-square*

	SSO	SSE	Q2 (=1-SSE/SSO)
X1	582.000	582.000	
X2	679.000	679.000	
X3	679.000	679.000	
Y	485.000	385.152	0.206
Z1	194.000	124.642	0.358
Z2	485.000	359.333	0.259

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel diatas menggambarkan nilai Q^2 seluruh variabel memiliki keterkaitan prediktif (nilai diatas 0).

3. *Path coefficients*

Merupakan nilai yang menunjukkan arah dari hubungan variabel (positif / negatif).

Tabel 10.
Path Coefficients

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P-values
X1 → Z1	-0.251	-0.243	0.121	2.076	0.019
X1 → Z2	-0.015	-0.006	0.105	0.141	0.444
X2 → Z1	0.567	0.570	0.081	7.013	0.000
X2 → Z2	0.467	0.470	0.098	4.744	0.000
X3 → Z1	0.236	0.225	0.090	2.635	0.004
X3 → Z2	0.281	0.273	0.096	2.925	0.002
Z1 → Y	0.385	0.385	0.080	4.844	0.000
Z2 → Y	0.310	0.318	0.092	3.354	0.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel diatas menunjukkan konstruk kualitas informasi memiliki pengaruh dengan arah negatif (O= -0,251) terhadap konstruk penggunaan (Z1), konstruk kualitas informasi (x1) tidak memiliki pengaruh (nilai *t-statistics* 0,141 dibawah 1,96 dan memiliki *p-value* 0,444 lebih dari 0,05) terhadap konstruk kepuasan pengguna (Z2), konstruk kualitas sistem (X2) berpengaruh dengan arah positif (O=0,567) terhadap konstruk penggunaan (Z1), konstruk kualitas sistem (X2) berpengaruh dengan arah positif (O=0.467) terhadap konstruk kepuasan pengguna (Z2), konstruk kualitas pelayanan (X3) berpengaruh dengan arah positif (O=0,236) terhadap konstruk penggunaan (Z1), konstruk kualitas pelayanan (X3) berpengaruh dengan arah positif (O=0,281) terhadap konstruk kepuasan pengguna (Z2), konstruk penggunaan (z1) berpengaruh dengan arah positif (O=0,385) terhadap konstruk manfaat bersih (Y), serta konstruk kepuasan pengguna

(Z2) berpengaruh dengan arah positif ($O=0,310$) terhadap konstruk manfaat bersih (Y)

4. *Effect size* (f^2)

Ukuran efek dapat ditentukan dengan menghitung f^2 (Hair et al., 2014). Nilai f^2 sebesar 0.02 dapat diinterpretasikan berpengaruh lemah, 0.15 berpengaruh medium, 0.35 berpengaruh besar, serta apabila f^2 bernilai kurang dari 0,02 dianggap tidak ada efek (Ghozali, 2014).

Tabel 11.
Hasil Uji *Effect Size f-square*

	<i>f-square</i>	<i>Effect Size</i>
X1 → Z1	0.112	Lemah
X1 → Z2	0.000	Tidak ada
X2 → Z1	0.429	Besar
X2 → Z2	0.264	Medium
X3 → Z1	0.071	Lemah
X3 → Z2	0.091	Lemah
Z1 → Y	0.181	Medium
Z2 → Y	0.117	Medium

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

C. Pembahasan

Berdasarkan dari hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat diketahui:

Tabel 12.
Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Variabel	Hasil
H1 : Kualitas informasi pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang berpengaruh positif terhadap penggunaan	X1 → Z1	Ditolak
H2 : Kualitas informasi pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	X1 → Z2	Ditolak
H3 : Kualitas sistem pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang berpengaruh positif terhadap penggunaan	X2 → Z1	Diterima
H4 : Kualitas sistem pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	X2 → Z2	Diterima

H5 :	Kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang berpengaruh positif terhadap penggunaan	X3 → Z1	Diterima
H6 :	Kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	X3 → Z2	Diterima
H7 :	Penggunaan pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang berpengaruh positif terhadap manfaat bersih	Z1 → Y	Diterima
H8 :	Kepuasan pengguna pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang berpengaruh positif terhadap manfaat bersih	Z2 → Y	Diterima

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Adapun untuk penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh dari kualitas informasi pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang terhadap penggunaan
Hasil analisis menunjukkan arah pengaruh negatif dengan *original sample* sebesar $-0,251$. Sehingga hipotesis ditolak. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Roky & Meriouh (2015), Wara et al., (2021), dan Giovani & Prehanto (2022). Wara et al., (2021) menyatakan kualitas informasi tidak mempengaruhi tingkat penggunaan, dikarenakan kesuksesan sistem yang *mandatory* tidak dapat dinilai dari tingkat penggunaan sistem atas kualitas informasi. Hal ini sejalan dengan Radityo (2007), yang mengungkapkan tidak adanya pengaruh karena penggunaan bersifat *mandatory*, sehingga kualitas informasi tidak menjadi prediktor yang baik untuk penggunaan.
2. Pengaruh dari kualitas informasi pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang terhadap kepuasan pengguna
Hasil analisis menunjukkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan OSS. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *t-statistics* $0,141 < 1,96$ dan memiliki *p-value* $0,444 > 0,05$. Hasil penelitian selaras dengan penelitian Romayah (2014), Pangestu et al., (2023), dan Yoon & Kim (2023). Penelitian Yoon & Kim (2023) menunjukkan tidak adanya pengaruh karena penelitian tidak meneliti sistem informasi umum. Menurut Pangestu et al., (2023) tidak adanya pengaruh disebabkan oleh ketidaklengkapan informasi. Informasi yang tidak berkualitas, salah, tidak sesuai dengan keinginan maupun kebutuhan penggunanya akan menyebabkan pembangunan sistem informasi sia-sia (Romayah, 2014).
3. Pengaruh dari kualitas sistem pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang terhadap penggunaan

Hasil analisis menunjukkan variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan OSS. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *t-statistics* $7,013 > 1,96$ dan memiliki *p-value* $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian mendukung hasil penelitian Purwanto & Suharno (2017), Giovani & Prehanto (2022), Wara et al., (2021), Kurniawati & Wardani (2022), serta Affandi & Amalia (2022). Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas sistem OSS, maka akan semakin meningkatkan penggunaan sistem.

4. Pengaruh dari kualitas sistem pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang terhadap kepuasan pengguna

Hasil analisis menunjukkan kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan OSS. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya nilai *t-statistics* $4,744 > 1,96$ dan memiliki *p-value* $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Muharsyah & Ekawati (2021), Rachman (2021), Wara et al., (2021), Permatasari et al., (2022), serta Affandi & Amalia (2022). Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas sistem pelayanan perizinan OSS, maka akan berdampak pada meningkatnya kepuasan para pelaku usaha selaku pengguna layanan dari sistem OSS.

5. Pengaruh dari kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang terhadap penggunaan

Hasil analisis menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap penggunaan layanan OSS. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *t-statistics* $2,635 > 1,96$ dan memiliki *p-value* $0,004 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian Purwanto & Suharno (2017), Wara et al., (2021), Permatasari et al., (2022), serta Affandi & Amalia (2022). Purwanto & Suharno (2017) menjelaskan semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan menyebabkan semakin tingginya tingkat penggunaan sistem informasi. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan pada sistem OSS, maka akan dapat meningkatkan penggunaan sistem OSS oleh para pelaku usaha selaku pengguna layanan.

6. Pengaruh dari kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang terhadap kepuasan pengguna

Hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan OSS. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya nilai *t-statistics* $2,925 > 1,96$ dan memiliki *p-value* $0,002 < 0,05$. Hasil penelitian ini selaras dan dapat mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Rohman & Lasimin (2019), Muharsyah & Ekawati (2021), Rachman (2021), Wara et al., (2021), Maghfiroh & Nuryana (2022), Giovani & Prehanto (2022), serta Kurniawati & Wardani (2022). Hal ini menunjukkan

semakin baik kualitas pelayanan perizinan dengan sistem OSS, maka akan dapat meningkatkan kepuasan para pelaku usaha selaku pengguna pelayanan.

7. Pengaruh dari penggunaan pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang terhadap manfaat bersih

Hasil analisis menunjukkan variabel penggunaan layanan OSS berpengaruh terhadap manfaat bersih. Hal ini ditunjukkan dengan *t-statistics* $4,844 > 1,96$ dan *p-value* $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian mendukung penelitian Wara et al., (2021), Kurniawati & Wardani (2022), Permatasari et al., (2022), serta Affandi & Amalia (2022). Hal tersebut menunjukkan semakin tinggi tingkat penggunaan sistem OSS, maka manfaat bersih yang dirasakan akan meningkat

8. Pengaruh dari kepuasan pengguna pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang terhadap manfaat bersih

Hasil analisis menunjukkan kepuasan pengguna layanan OSS berpengaruh terhadap manfaat bersih. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya nilai *t-statistics* $3,354 > 1,96$ dan memiliki *p-value* $0,000 > 0,05$. Hasil penelitian mendukung penelitian Wara et al., (2021), Permatasari et al., (2022), serta Affandi & Amalia (2022) yang menemukan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Hal ini menunjukkan apabila kepuasan pelaku usaha meningkat, maka manfaat bersih juga akan meningkat.

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat diketahui bahwa tingkat kesuksesan dari implementasi *e-government* untuk pelayanan perizinan melalui sistem OSS telah berjalan dengan baik, namun masih belum dapat dikatakan baik sepenuhnya. Hal ini ditunjukkan dengan didukungnya aspek kualitas sistem dan didukungnya aspek kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan tingkat penggunaan sistem dan tingkat kepuasan dari pengguna layanan OSS di Kota Magelang. Dengan semakin tingginya penggunaan sistem dan kepuasan pengguna OSS tersebut, maka akan berdampak pada diperolehnya manfaat-manfaat yang dirasakan oleh para pelaku usaha. Namun disisi lain, implementasi sistem OSS masih belum dapat dikatakan baik sepenuhnya karena aspek kualitas informasi yang dalam penelitian ini belum memberikan peningkatan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna layanan OSS di Kota Magelang. Pada akhirnya, dengan belum meningkatnya penggunaan sistem dan kepuasan pengguna layanan OSS, maka juga akan berdampak pada belum diperolehnya manfaat-manfaat bagi para pelaku usaha di Kota Magelang.

Penutup

Berdasarkan dari analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa H1 dan H2 ditolak karena memiliki arah pengaruh yang negatif, sedangkan H3, H4, H5, H6, H7, H8 diterima karena memiliki memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Disamping itu, hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kesuksesan dari implementasi *e-government* untuk pelayanan perizinan melalui sistem OSS telah berjalan dengan baik pada penilaian aspek kualitas sistem dan kualitas pelayanan, namun penilaian pada aspek kualitas informasi masih belum dapat dikatakan baik.

Guna meningkatkan kesuksesan pelayanan perizinan dengan sistem OSS, maka penelitian ini mengajukan saran bagi pihak Kepala DPMPTSP Kota Magelang agar memberikan masukan kepada BKPM untuk lebih meningkatkan kualitas informasi dalam sistem OSS dengan lebih memprioritaskan informasi yang akurat, terkini, lengkap, sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna, serta mudah untuk dimengerti pengguna OSS agar dapat lebih meningkatkan penggunaan dan kepuasan para pengguna layanan OSS. Selain itu, pihak Koordinator Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Magelang, perlu melakukan pembagian tugas kepada staff nya untuk memberi pendampingan melalui sosialisasi secara berkala agar mereka dapat lebih mengerti terkait proses dan cara mengakses sistem OSS. Untuk mendapatkan perhatian lebih luas, DPMPTSP Kota Magelang dapat melakukan pengenalan proses mengakses sistem OSS melalui media sosial seperti *instagram*, *facebook* dan *twitter*.

Referensi

- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan online single submission (oss) dalam rangka percepatan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Jurnal Hukum Diponegoro*, 8(2), 1328–1342.
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management science*, 29(5), 530-545.
- Bisri, D. N. F., & Warsono, H. (2017). Analisis Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(4), 53-69
- DeLone, W., & McLean E.R. (2003). *The DeLone and Mclean Model of Information System Success : A Ten Year Update*. *Journal of MIS*
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS quarterly*, 259-274.
- DPMPTSP Kota Magelang. (2021). *Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang Tahun 2021-2026*. Magelang : DPMPTSP Pintu Kota Magelang

- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121.
- Jogiyanto H.M. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kusumaningsih, R., & Azzahra, F. (2021). Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Lembaga Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. *Hukum Dan Keadilan*, 8(2), 225–244.
- Ombudsman RI. (2019). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019*. Ombudsman RI.
- Pangestu, I. D., Fahrullah, & Sari, N. W. W. (2023). Evaluasi kesuksesan penggunaan sistem informasi accurate menggunakan delone and mclean models. *Jurnal Computer Science and Information Technology (CoSciTech)*, 4(1), 7–14.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263.
- Purwanto, & Suharno. (2017). E-LEARNING DI PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MERCU BUANA. *Jurnal Manajemen*, XXI(02), 282–305.
- Radityo, D., & Zulaikha, Z. (2007). Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Simposium Nasional Akuntansi X*, 1-25.
- Romayah, S., Suroso, A. I., & Ramadhan, A. (2015). Evaluasi Implementasi E-government di Instansi XYZ. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(4), 612-620.
- Thareq, S. I., & Fitrah, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Provinsi Bengkulu. *PERSPEKTIF*, 2.
- Yoon, S. J., & Kim, M. Y. (2023). A Study on the Improvement Direction of Artificial Intelligence Speakers Applying DeLone and McLean’s Information System Success Model. *Human Behavior and Emerging Technologies*.