



Pengaruh Penerapan *E-Government Online Single Submission Risk Based Approach* Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Di Provinsi Bali

Ida Ayu Wulan Nirmala Ayudia

I Putu Dharmanu Yudartha

I Dewa Ayu Putri Wirantari

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana.

Correspondence: dayuwulan575@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the impact of e-government implementation through the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA) system on the quality of licensing services at the Bali Provincial DPMPSTP. The method used is quantitative with a simple linear regression approach, involving 100 OSS RBA user respondents. The results indicate that the implementation of OSS RBA has a positive and significant impact on the quality of licensing services, with a regression coefficient of 0.683 and a significance value of 0.00. The t-value of 7.826 exceeds the t-table value of 1.98397, indicating a statistically significant effect. The Pearson correlation test yielded a value of 0.620, indicating a fairly strong positive relationship between the two variables. The analysis of the coefficient of determination shows that 38.5% of the improvement in service quality is influenced by the implementation of OSS RBA, while the remaining 61.5% is influenced by other factors such as staff competence, regulations, and infrastructure. In conclusion, OSS RBA makes a significant contribution to improving licensing service quality. Therefore, it is recommended that the Bali DPMPSTP continue to optimize the implementation of OSS RBA and strengthen other supporting factors.

Keywords: *e-government, service quality, licensing service, OSS RBA, Bali Province*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan e-government melalui sistem Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA) terhadap kualitas layanan perizinan di DPMPSTP Provinsi Bali. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi linear sederhana, melibatkan 100 responden pengguna OSS RBA. Hasil menunjukkan bahwa penerapan OSS RBA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan perizinan, dengan koefisien regresi sebesar 0,683 dan nilai signifikansi 0,00. Nilai t-hitung sebesar 7,826 melebihi t-tabel 1,98397, menandakan pengaruh yang signifikan secara statistik. Uji korelasi Pearson menghasilkan nilai 0,620, menunjukkan hubungan positif yang cukup kuat antara kedua variabel. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 38,5% peningkatan kualitas layanan dipengaruhi oleh penerapan OSS RBA, sementara 61,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti kompetensi petugas, regulasi, dan infrastruktur. Kesimpulannya, OSS RBA berkontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan perizinan. Oleh karena itu, disarankan agar DPMPSTP Bali terus mengoptimalkan implementasi OSS RBA serta memperkuat faktor pendukung lainnya..

Kata Kunci: *e-government, kualitas layanan, pelayanan perizinan, OSS RBA, Provinsi Bali*



I. Pendahuluan

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ditetapkan menjadi landasan penting bagi penyelenggaraan *e-government* di Indonesia. Peraturan ini bertujuan dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan memastikan bahwa suatu instansi pemerintahan menyediakan pelayanan yang akuntabel, transparan, dan responsif berlandaskan penerapan prinsip *Good Governance*. Tujuan dari SPBE tidak hanya meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya operasional tetapi juga mendukung inklusi sosial dengan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan yang sama dan memberikan peluang masyarakat dilibatkan dalam membuat keputusan dan mekanisme umpan balik yang terbuka.

Menurut Indrajit (2006), *e-government* adalah tata kelola pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi sebagai transformasi interaksi dengan masyarakat, swasta, dan pihak berkepentingan. Secara garis besar, *e-government* merujuk pada penggunaan sistem aplikasi berbasis komputer dan internet oleh pemerintah untuk meningkatkan interaksi dan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan ini sering disebut sebagai G2C (*Government to Citizen*). Perubahan signifikan dalam layanan publik saat ini telah mengubah cara pemerintah dan masyarakat berinteraksi.

Selain itu, penerapan *e-government* juga mendorong partisipasi aktif warga negara dalam menciptakan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Melalui berbagai platform digital, masyarakat dapat memberikan masukan, mengajukan keluhan, dan memantau kinerja pemerintah dengan lebih mudah dan cepat (Wijaya dkk, 2024).

Berdasarkan hasil studi oleh *Harvard JFK of Government* dalam Indrajit (2006), tentang kunci keberhasilan penerapan *e-government* terdiri dari tiga bagian. Pertama, *Support* yaitu dukungan dari pemerintah untuk membangun pemerintahan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Kedua, *Capacity* yaitu kemampuan sumber daya dan infrastruktur dalam mewujudkan prinsip *e-government*. Terakhir, *Value* yaitu manfaat yang didapatkan oleh masyarakat yang berkepentingan. Untuk itu, pemerintah perlu mengembangkan jenis aplikasi *e-government* yang memiliki manfaat yang baik dan tepat sasaran kepada masyarakat. Keberhasilan penerapan *e-government* dapat diukur dari kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2015) dalam Nuraeni (2021), yaitu tolak ukur standar layanan yang diberikan sejalan dengan harapan pelanggan. Tercukupinya layanan masyarakat menjadi tolak ukur penting dalam menilai keberhasilan pembangunan di suatu negara. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-government* menjadi sebuah kunci keberhasilan pembangunan yang berkelanjutan.

Berdasarkan pendapat Papadomichelaki & Mentzas (2012), Kualitas pelayanan governansi digital atau *E-government Quality (E-Govqual)* merupakan metode dalam mengukur kualitas layanan *e-government* dari perspektif pengguna atau masyarakat. Teori ini mencakup enam dimensi, yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsi interaksi, keandalan, kualitas informasi dan tampilan, serta dukungan masyarakat. Dengan enam aspek ini, kualitas layanan *e-government* yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat dapat diukur secara menyeluruh.

Lestari dan Fajri (2023) dalam penelitian mereka menemukan bahwa kebijakan *e-government* di Kabupaten Lombok Timur mulai menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Studi ini membuktikan bahwa dengan dukungan yang memadai, peningkatan kapasitas, dan pengembangan nilai yang tepat, *e-government* dapat memberikan efek positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, Syuhada dalam penelitiannya tahun 2021 menemukan bahwa diterapkannya *e-government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh. Maka, kualitas pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat dipengaruhi oleh penerapan sistem governansi digital yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut menunjukan adanya perubahan dengan sistem birokrasi sebelumnya. Berbagai proses yang sebelumnya memakan waktu dan rumit kini bisa dilakukan dengan lebih cepat, transparan, dan efisien melalui platform digital. Dengan penerapan *e-government* sebagai penyempurnaan mutu layanan, proses birokrasi dapat menjadi lebih ramping, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan hasil kajian Rohayanti, dkk (2017), bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik salah satunya disebabkan oleh sistem dan strategi pelayanan yang belum menerapkan prinsip *good governance* dengan optimal. Di masa sebelum era digital, pelayanan izin usaha sering kali terkendala oleh prosedur yang tidak efisien dan birokrasi yang berbelit-belit. Proses pengajuan izin yang manual, tidak terintegrasi, dan melibatkan banyak pihak sering kali memakan waktu yang sangat lama. Tidak hanya itu, pelayanan yang kurang transparan juga membuat proses perizinan rentan terhadap berbagai masalah, seperti korupsi, pungutan liar, serta ketidakpastian dalam waktu penyelesaian.

Menurut Bapak Abdullah Azwar Anas, selaku Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menegaskan urgensi pelayanan publik yang terintegrasi dan berorientasi pada hasil untuk memudahkan masyarakat. Digitalisasi memungkinkan integrasi sistem yang memfasilitasi para pelaku usaha agar lebih mudah dalam mengurus berbagai perizinan, sehingga proses yang biasanya memerlukan hitungan hari bahkan beberapa minggu kini dapat terselesaikan dalam beberapa jam atau hari. (MENPANRB, 2024)

Peran pelaku usaha terutama UMKM di Indonesia sangat penting untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian Indonesia. UMKM menyumbang lebih dari 60% terhadap PDB nasional dan menjadi sektor yang dominan dalam menciptakan lapangan kerja, menyerap lebih dari 123 ribu tenaga kerja. Sebagian besar UMKM di Indonesia berbentuk usaha rumah tangga, yang berkontribusi besar dalam mengurangi pengangguran. (Kemenkeu, 2023)

Table 1 Data Perkembangan UMKM 2018-2023

Tahun	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Jumlah UMKM (Juta)	64.19	65,47	64	65,46	65	66

Sumber: KADIN Indonesia (2023)

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah pelaku UMKM dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi, yang mana mencerminkan dinamika sektor usaha mikro dipengaruhi oleh faktor-faktor yang beragam. Salah satu faktor yang bisa membantu menstabilkan dan mendorong pertumbuhan jumlah UMKM adalah efisiensi dalam proses perizinan. Efisiensi dalam proses perizinan sangat krusial untuk membantu pertumbuhan ekonomi, dikarenakan usaha dapat beroperasi tanpa terhalang oleh proses administrasi yang lambat dan berbelit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2023), izin usaha memiliki peran penting bagi para pelaku UMKM. Aturan mengenai izin usaha tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, yang mana mengatur mengenai perizinan berusaha merupakan legalitas resmi pada saat memulai dan mengelola usaha maupun kegiatan operasionalnya. Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai identitas resmi perusahaan menjadi dasar legalitas untuk menjalankan berbagai aktivitas usaha di Indonesia.

Dilansir dari laman Berita OSS (2021), pelaku usaha khususnya UMKM penting memiliki NIB untuk memudahkan operasional usaha mereka, yang mana fungsi NIB tidak hanya sebagai identitas tetapi mencakup perizinan tunggal berstandar nasional, serta mempermudah mendapatkan pinjaman usaha dari bank tertentu. Untuk mendorong hal tersebut, Menteri Koordinasi Bidang Perekonomian, Darmin Nasution meresmikan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam rangka menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi (Kominfo, 2018).

Sistem *Online Single Submission* (OSS) secara resmi dirilis pada tahun 2018 sebagai bagian dari kebijakan reformasi perizinan sebagaimana diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sistem ini menjadi sebuah terobosan dalam perizinan usaha di Indonesia atas kebutuhan untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan transparansi proses perizinan usaha. Dengan dibentuknya sistem ini, kebutuhan untuk memperbaiki lingkungan perizinan berusaha guna menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif bagi pertumbuhan ekonomi dan penanaman modal (Gunawan dan Mudiparwanto, 2023).

Kemudian penyempurnaan terus dilakukan dengan meluncurkan sistem OSS Berbasis Risiko pada tahun 2021 secara nasional melalui Surat Edaran Sekretaris Utama Nomor 12 Tahun 2021 tentang Peralihan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha menjadi Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem OSS. Kehadiran OSS Berbasis Risiko (OSS-RBA) sebagai pendekatan baru di mana perizinan usaha didasarkan pada tingkat risiko dari jenis usaha yang dijalankan. Perizinan usaha berisiko rendah dapat diproses lebih cepat dan sederhana dalam mengajukan izin usaha secara *online* melalui

satu platform terintegrasi. Hal ini bertujuan untuk lebih memfasilitasi mitra usaha, khususnya usaha kecil dan menengah (UKM) untuk membangun dan mengembangkan usaha mereka.

Gambar 1. Halaman Utama OSS RBA



Sumber: oss.go.id

Sistem OSS RBA membantu mengklasifikasi aktivitas ekonomi Indonesia berupa barang atau jasa, berdasarkan lapangan usaha dengan mengeluarkan kode klasifikasi KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia). Melalui OSS RBA tidak hanya mempermudah legalitas bagi usaha namun juga menjadi sarana pelaporan realisasi investasi usaha melalui LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal) yaitu alat pengendali penanaman modal oleh pemerintah.

Penelitian sebelumnya oleh Pohan dan Yafiz (2023) membahas penerapan OSS di DPMPTSP Sumatera Utara menunjukkan hasil cukup baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Hal ini tercermin dari kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang telah mendapatkan pelatihan guna mendukung program pemerintah dalam pelaksanaan OSS, serta sarana dan prasarana yang memadai. Namun, kendala masih ditemukan, terutama pada sosialisasi kepada masyarakat, terutama para pelaku usaha yang belum sepenuhnya memahami penggunaan OSS atau teknologi terkait, juga perlu ditingkatkan untuk memastikan sistem ini dapat diimplementasikan secara lebih efektif dan luas.

Dalam upaya meningkatkan kemudahan dan efisiensi dalam pengurusan izin usaha bagi pelaku UMKM di Provinsi Bali memanfaatkan aplikasi OSS yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Bali. Layanan seperti pengajuan izin dan konsultasi administrasi kini dapat diakses via daring tanpa harus mendatangi kantor pemerintah.

Tabel 2. Jumlah UMKM di Bali 2023

Kabupaten/Kota	Jumlah UMKM
Kabupaten Jembrana	59745
Kabupaten Tabanan	40867
Kabupaten Badung	258925
Kabupaten Gianyar	46924
Kabupaten Klungkung	17295
Kabupaten Bangli	29510
Kabupaten Karangasem	33057
Kabupaten Buleleng	66869
Kota Denpasar	69491
Total	622,683

Sumber: Satu Data Indonesia Provinsi Bali (2023)

Menurut data terbaru dari Satu Data Indonesia Provinsi Bali, jumlah UMKM di Bali pada tahun 2023 telah mencapai 622.683 unit. Hal itu menunjuknya dampak positif bagi perekonomian di Bali. Namun, jumlah tersebut menunjukan adanya kesenjangan dengan jumlah akumulasi NIB yang terbit melalui OSS RBA hingga tahun 2023 sebanyak 184,714 NIB.

Table 3. Jumlah NIB Terbit melalui OSS RBA Provinsi Bali

Tahun	2021	2022	2023	2024*
Jumlah NIB Terbit	19,468	68,916	96,330	87,128*

Sumber: DPMPTSP Provinsi Bali (*per tanggal 8 Oktober 2024)

Hal itu pun didukung oleh temuan wawancara singkat yang penulis lakukan dengan salah satu pegawai DPMPTSP Provinsi Bali, diketahui bahwa masih terdapat sejumlah pelaku usaha dalam kategori sudah beroperasi cukup lama namun belum mengurus izin usaha mereka, khususnya di sektor usaha yang beroperasi di pasar tradisional, seperti pedagang canang atau banten. Fenomena ini terjadi karena beberapa pelaku usaha tersebut beranggapan bahwa izin usaha tidak memiliki dampak signifikan terhadap operasional bisnis mereka. Keyakinan ini mengindikasikan kurangnya pemahaman tentang pentingnya izin usaha dalam rangka kepatuhan hukum serta potensi manfaat yang dapat diperoleh dari memiliki izin usaha resmi.

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat juga disebutkan dalam penelitian oleh Dwipermana (2022), mengenai implementasi OSS di Kabupaten Tabanan ditemukan bahwa masih ada sejumlah pelaku usaha yang tidak memiliki izin usaha dan belum memahami kehadiran dan penggunaan sistem OSS. Hal tersebut menunjukkan belum optimalnya sosialisasi mengenai penggunaan OSS yang tidak merata menyebabkan pelaku usaha masih belum sepenuhnya memahami bagaimana sistem ini beroperasi untuk mempermudah proses perizinan.

Dilansir dari berita CNN Indonesia (2024), banyak warga negara asing yang memiliki usaha mikro atau kecil di Bali, yang memunculkan kekhawatiran terhadap keberlanjutan UMKM lokal. Rendahnya batas investasi minimum asing di sektor usaha mikro dinilai memberikan celah bagi WNA untuk mendominasi pasar, sehingga pihak terkait mengusulkan kenaikan batas investasi tersebut serta penghentian praktik "obral" perizinan. Kemudahan pengoperasian sistem OSS juga memberikan dampak negatif, karena beberapa perusahaan asing diketahui memperoleh izin usaha meskipun tidak memenuhi syarat atau melanggar aturan yang berlaku. Situasi ini menciptakan ketidakadilan dalam persaingan usaha dan merugikan pelaku UMKM lokal yang telah mematuhi ketentuan hukum.

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, *E-government* didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dengan menggunakan pengembangan sistem informasi dan komunikasi. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan agar dapat berinteraksi dengan rakyat, dunia usaha, dan berbagai pihak dengan kepentingan, dengan harapan utama tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik.

Sementara menurut Indrajit (2006), perusahaan perangkat lunak terkemuka seperti SAP (*System Application and Products*) memiliki pandangan unik terhadap *E-government*. Mereka mendefinisikan *E-government* sebagai sebuah gerakan reformasi global yang bertujuan untuk mendorong penggunaan internet oleh lembaga pemerintah serta semua pihak yang terlibat dalam interaksi dengan pemerintah. Definisi ini menekankan pentingnya integrasi teknologi internet dalam upaya meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi dalam proses pemerintahan.

Pada kuliah umum di Universitas Udayana, Bali, pada Kamis 21 November 2024, Ketua Dewan Ekonomi Nasional, Luhut Binsar Pandjaitan, menekankan pentingnya pengawasan ketat terhadap pemberian izin usaha, khususnya bagi UMKM asing. Ia menyatakan bahwa pemberian izin harus sesuai dengan regulasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar investasi asing memberikan dampak positif bagi perekonomian dan tidak merugikan pelaku UMKM lokal (CNBC Indonesia, 2024).

Mengingat fungsi OSS RBA tidak hanya untuk penerbitan NIB, tetapi juga sebagai media pelaporan LKPM, pelaku usaha sering kali mengalami kendala. Sehingga mereka dapat melakukan pendampingan dan konsultasi di DPMPTSP Provinsi Bali. Namun, pelayanan di DPMPTSP Provinsi Bali mengalami kendala karena keterbatasan jumlah pegawai. Jumlah pemohon yang membutuhkan bantuan jauh melebihi kapasitas pegawai yang tersedia, sehingga menciptakan antrian yang penuh. Waktu yang

dibutuhkan untuk pendampingan dan konsultasi biasanya sekitar 10-15 menit, namun dapat berlangsung lebih lama tergantung pada kompleksitas permohonan. Sementara itu, pemohon sering kali datang sebelum sesi pelayanan sebelumnya selesai, sehingga mereka harus menunggu lebih lama, dan apabila pemohon terus berdatangan tanpa jeda, antrian menjadi semakin membeludak. Kondisi ini menyebabkan beberapa pemohon tidak terlayani secara optimal.

Meskipun penerapan sistem OSS RBA telah menunjukkan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perizinan di Provinsi Bali, penelitian ini masih menyisakan ruang untuk eksplorasi lebih lanjut. Studi ini hanya menyoroti satu variabel bebas, yaitu penerapan e-government, tanpa mengkaji secara mendalam faktor-faktor lain yang turut memengaruhi kualitas layanan, seperti kompetensi petugas, efektivitas sosialisasi, dan kesiapan infrastruktur digital. Selain itu, cakupan responden terbatas pada pengguna OSS RBA di wilayah tertentu, sehingga belum merepresentasikan kondisi secara menyeluruh di seluruh Provinsi Bali. Penelitian sebelumnya juga belum banyak membahas secara spesifik dampak OSS RBA terhadap pelaku usaha mikro di sektor informal yang cenderung belum tersentuh digitalisasi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan yang lebih komprehensif untuk mengidentifikasi variabel-variabel lain yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan serta memperluas cakupan responden agar hasilnya lebih generalizable.

II. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif. Seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2019), metode kuantitatif berlandaskan pada paradigma positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu secara sistematis. Penarikan sampel dilakukan secara acak dan data dikumpulkan melalui instrumen tertentu, kemudian dianalisis secara statistik. Metode ini dianggap efektif untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, digunakan pendekatan asosiatif, yakni pendekatan kuantitatif yang bertujuan mengidentifikasi serta menganalisis hubungan atau pengaruh antarvariabel. Pendekatan ini tidak hanya menggambarkan adanya keterkaitan antarvariabel, tetapi juga sejauh mana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019). Sebagai contoh, jika suatu studi hendak meneliti pengaruh pendidikan terhadap pendapatan, maka pendekatan asosiatif dapat membantu mengukur seberapa besar pengaruh peningkatan pendidikan terhadap peningkatan pendapatan individu.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumbernya, yakni individu atau kelompok yang menjadi objek penelitian. Dalam praktiknya, pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, baik secara langsung maupun daring. Data ini mencerminkan persepsi, sikap, atau evaluasi responden terhadap variabel yang diteliti. Sementara itu, data sekunder dihimpun dari berbagai referensi seperti buku, jurnal, literatur daring, dan sumber informasi tertulis lainnya. Penggunaan data sekunder ini memberikan dasar teori yang kuat untuk mendukung analisis dan memperkuat temuan penelitian.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah para pengguna sistem OSS-RBA, baik secara individu maupun kelompok. Unit analisis ini dipilih karena mereka merupakan pelaku utama yang berinteraksi langsung dengan sistem yang sedang diteliti. Selanjutnya, populasi dalam penelitian ini mengacu pada pelaku usaha yang menggunakan OSS-RBA, baik yang termasuk dalam kategori usaha kecil dan menengah (UKM) maupun non-UKM. Sugiyono (2019) mendefinisikan populasi sebagai sekumpulan elemen yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi objek penelitian untuk ditarik kesimpulan. Karena keterbatasan waktu dan sumber daya, peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Sampel dalam penelitian ini adalah para pelaku usaha pengguna OSS-RBA yang dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling. Purposive sampling termasuk dalam kategori non-probability sampling, di mana pemilihan sampel didasarkan pada kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus

Lemeshow, yang sesuai digunakan ketika jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Dengan nilai alpha sebesar 0,10 (sampling error 10%), hasil perhitungan menunjukkan jumlah sampel sebesar 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data kuantitatif. Berdasarkan penjelasan Sugiyono (2019), kuesioner adalah alat pengumpulan data yang berisi daftar pertanyaan tertulis yang harus dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini, digunakan pertanyaan tertutup dengan skala Likert untuk mengukur sikap, persepsi, dan opini responden terhadap fenomena yang diamati. Skala Likert yang digunakan memiliki lima kategori jawaban, yakni sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung maupun secara daring melalui Google Form. Selain kuesioner, peneliti juga menggunakan teknik observasi untuk memperoleh data yang bersifat langsung dan alami dari perilaku atau aktivitas subjek penelitian. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Teknik ketiga adalah studi pustaka, yaitu mengumpulkan dan menelaah berbagai sumber pustaka yang relevan untuk membangun kerangka konseptual dan mendukung temuan penelitian.

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti melakukan uji instrumen penelitian yang mencakup uji validitas dan uji reliabilitas. Validitas merupakan ukuran untuk mengetahui apakah instrumen penelitian benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2021), suatu instrumen dianggap valid jika nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel, dan sebaliknya tidak valid jika r -hitung lebih kecil dari r -tabel. Validitas dinyatakan baik apabila hubungan antara skor total dan skor setiap item signifikan pada taraf 5% atau lebih kecil dari 0,05. Reliabilitas instrumen diuji dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Nilai reliabilitas diklasifikasikan ke dalam lima kategori, mulai dari kurang reliabel ($\alpha = 0,00-0,20$) hingga sangat reliabel ($\alpha = 0,81-1,00$) sebagaimana dikemukakan oleh Ghozali (2016).

Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, terutama karena jumlah sampel yang digunakan lebih dari 50. Data dikatakan normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (Santoso, 2018). Untuk menguji ada tidaknya gejala heteroskedastisitas, digunakan uji Glejser, yang menilai signifikansi dari nilai residual regresi. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas; sebaliknya, jika lebih kecil dari 0,05, maka terdapat gejala heteroskedastisitas (Ghozali & Ratmono, 2016).

Analisis data dilanjutkan dengan uji korelasi dan regresi linier sederhana. Uji korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel. Dalam hal ini, digunakan korelasi Product Moment yang diasumsikan data berdistribusi normal. Berdasarkan pedoman Sugiyono (2021), koefisien korelasi yang diperoleh akan diinterpretasikan dalam lima kategori: sangat rendah (0,00–0,199), rendah (0,20–0,399), sedang (0,40–0,599), kuat (0,60–0,799), dan sangat kuat (0,80–1,000). Selanjutnya, untuk menguji pengaruh antara satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat, digunakan analisis regresi linier sederhana. Model regresi ini dirumuskan dalam bentuk persamaan linear $Y = a + bX$, di mana Y adalah variabel dependen (misalnya kualitas pelayanan), a adalah konstanta, b adalah koefisien regresi, dan X adalah variabel independen (seperti penerapan e-government) (Sugiyono, 2021).

Selain itu, dilakukan juga uji parsial atau uji- t untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai t -hitung dan t -tabel dengan tingkat signifikansi 0,05. Jika t -hitung lebih besar dari t -tabel atau nilai signifikansinya kurang dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak. Sebaliknya, jika t -hitung lebih kecil dari t -tabel atau nilai signifikansinya lebih dari 0,05, maka H_0 diterima (Sugiyono, 2021).

Dalam hal penyajian data, peneliti mengikuti prinsip penyajian data yang komunikatif dan lengkap sebagaimana disarankan oleh Sugiyono (2021). Data disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah interpretasi dan analisis. Penyajian dalam bentuk tabel membantu memvisualisasikan

hubungan antar variabel, membandingkan data, serta mengidentifikasi pola atau tren yang ada. Data kuantitatif yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 untuk menghasilkan hasil analisis yang akurat dan mendalam, yang pada akhirnya akan menjawab rumusan masalah penelitian secara komprehensif.

III. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Hasil Temuan

3.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden mengacu pada ciri khas suatu individu dalam sebuah penelitian. Identifikasi karakteristik membantu menggambarkan profil responden secara detail serta memberikan landasan yang kuat untuk menarik kesimpulan yang lebih akurat dan relevan dalam penelitian. Penelitian ini melibatkan sebanyak 100 responden yang ditentukan melalui metode *purposive sampling*, sasaran responden adalah para pengguna OSS RBA di Provinsi Bali. Adapun karakteristik demografi yang menjadi fokus utama meliputi variabel usia, jenis kelamin, serta kategori usaha yang dijalankan oleh responden.

Karakteristik responden dalam penelitian ini merujuk pada ciri-ciri khusus individu yang menjadi subjek penelitian, yang penting untuk dipahami guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai profil responden serta untuk menunjang kesimpulan yang lebih akurat dan relevan. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling* dengan sasaran utama para pengguna OSS RBA di Provinsi Bali. Karakteristik demografi yang dianalisis meliputi variabel usia, jenis kelamin, dan kategori usaha yang dijalankan.

Berdasarkan usia, responden dikelompokkan dalam empat kategori untuk mengidentifikasi perbedaan dalam penggunaan OSS sesuai tingkat usia dan produktivitas. Dari hasil pengolahan data, diketahui bahwa kelompok usia 18–35 tahun mendominasi jumlah responden dengan total 38 orang atau 38% dari keseluruhan partisipan. Kelompok usia 36–45 tahun terdiri atas 34 responden atau 34%, sementara 27 responden atau 27% termasuk dalam rentang usia 46–60 tahun. Adapun hanya satu responden atau 1% yang berusia di atas 60 tahun. Data ini menunjukkan bahwa pengguna OSS RBA di Provinsi Bali didominasi oleh kelompok usia muda hingga dewasa awal.

Dari sisi jenis kelamin, distribusi responden menunjukkan bahwa mayoritas partisipan merupakan perempuan. Tercatat sebanyak 57 responden atau 57% adalah perempuan, sedangkan 43 responden atau 43% lainnya adalah laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa keterlibatan perempuan dalam penggunaan OSS cukup tinggi dan melebihi keterlibatan laki-laki dalam konteks penelitian ini.

Karakteristik responden berdasarkan kategori usaha menunjukkan bahwa sebagian besar merupakan pelaku usaha kecil dan menengah (UKM). Sebanyak 68 responden atau 68% menjalankan usaha dalam kategori UKM, sedangkan 32 responden atau 32% berasal dari kategori usaha non-UKM. Proporsi ini menggambarkan bahwa sistem OSS RBA banyak dimanfaatkan oleh para pelaku UKM sebagai sarana pengelolaan perizinan usaha mereka di Provinsi Bali. Temuan ini memberikan kontribusi penting dalam memahami kecenderungan pemanfaatan layanan OSS berdasarkan latar belakang usaha para pengguna.

3.2 Analisis Temuan

Analisis temuan dalam penelitian ini diawali dengan pengujian terhadap instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data, guna memastikan validitas dan reliabilitasnya. Instrumen yang baik harus mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (validitas) dan memberikan hasil yang konsisten (reliabilitas). Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26.

Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi Product Moment, di mana nilai r-hitung dibandingkan dengan r-tabel sebesar 0,3610 (berdasarkan 30 responden awal). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner, baik untuk variabel X (penerapan e-government) maupun variabel Y (kualitas pelayanan), memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel. Dengan demikian, seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid karena mampu merepresentasikan konstruk yang diukur.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Alpha Cronbach. Instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki nilai Alpha lebih dari 0,60, dan sangat reliabel apabila melebihi 0,80. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel penerapan e-government memiliki nilai Alpha sebesar 0,893 dan kualitas pelayanan sebesar 0,844. Kedua nilai tersebut jauh di atas ambang minimum, menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan sangat reliabel dan mampu memberikan hasil yang konsisten.

Deskripsi variabel penelitian dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode statistik deskriptif. Berdasarkan rumus interval, dengan skor tertinggi 5 dan terendah 1, diperoleh interval sebesar 0,8 yang kemudian digunakan untuk mengelompokkan hasil skor ke dalam lima kategori, mulai dari "Sangat Tidak Baik" hingga "Sangat Baik". Kategori ini digunakan sebagai dasar dalam menilai tanggapan responden terhadap masing-masing variabel penelitian.

Untuk variabel penerapan e-government OSS RBA (X), hasil analisis menunjukkan rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,83 yang berada dalam kategori "Baik". Indikator dengan skor tertinggi adalah value (manfaat), dengan rata-rata 3,93. Hal ini menandakan bahwa sistem OSS RBA dinilai memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu, terutama karena masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pelayanan. Di sisi lain, indikator dengan skor terendah adalah support (dukungan), dengan nilai rata-rata 3,73. Ini menunjukkan masih adanya kekurangan dalam aspek dukungan pemerintah, seperti kurangnya sosialisasi yang merata, terutama di daerah pinggiran dan bagi pelaku usaha yang belum familiar dengan teknologi digital.

Variabel kualitas pelayanan publik (Y) juga mendapatkan skor rata-rata 3,87 yang masuk dalam kategori "Baik". Indikator dengan skor tertinggi adalah Ease of Use (kemudahan penggunaan), yang menunjukkan bahwa responden merasa cukup mudah mengakses dan menggunakan OSS-RBA. Sebaliknya, indikator dengan skor terendah adalah Citizen Support, dengan nilai rata-rata 3,57. Meskipun masih dalam kategori baik, nilai ini menunjukkan adanya ruang perbaikan pada aspek interaksi langsung antara pengguna dan petugas layanan, terutama dalam hal responsivitas dan pengetahuan petugas.

Pengujian asumsi klasik juga dilakukan untuk memastikan model regresi memenuhi syarat analisis yang valid. Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200, lebih besar dari 0,05, sehingga data dianggap berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,486, yang berarti tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

Hasil uji korelasi menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara penerapan e-government dan kualitas pelayanan, dengan nilai Pearson Correlation sebesar 0,620 dan nilai signifikansi 0,000. Ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi penerapan e-government, semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat.

Analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = 19,467 + 0,683X$. Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam penerapan e-government akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,683 satuan. Sebagai ilustrasi, apabila penerapan e-government meningkat sebesar 10%, maka kualitas pelayanan akan naik menjadi sekitar 19,5353, menunjukkan adanya pengaruh positif meskipun peningkatan variabel bebas relatif kecil.

Uji hipotesis yang dilakukan melalui uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, dan nilai t hitung sebesar 7,826, yang lebih besar dari t tabel (1,98397). Kedua hasil ini konsisten menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan, sehingga hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak.

Terakhir, uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,385. Ini berarti bahwa sebesar 38,5% variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel penerapan e-government, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Faktor-faktor tersebut antara lain kompetensi petugas pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, budaya organisasi, serta kebijakan pemerintah. Hasil ini menegaskan bahwa penerapan e-government memiliki kontribusi yang cukup besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun masih diperlukan perbaikan di berbagai aspek pendukung lainnya untuk mencapai pelayanan publik yang optimal dan merata.

3.3 Pembahasan Analisis Hasil Temuan

Penelitian ini dilakukan pada periode 1 Desember 2024 hingga 3 Januari 2025 di wilayah Denpasar dan sekitarnya. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang dipilih menggunakan metode purposive sampling, dengan kriteria utama sebagai pengguna aktif aplikasi Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA). Metode ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dan dapat menggambarkan pengalaman serta persepsi pengguna terhadap aplikasi OSS RBA dalam konteks pelayanan publik dan penerapan e-government di wilayah tersebut.

Hasil analisis kuesioner menunjukkan gambaran demografis responden dalam penelitian ini. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebesar 57%, sedangkan laki-laki sebanyak 43%. Dari segi usia, kelompok usia 18-35 tahun mendominasi dengan proporsi tertinggi sebesar 38%, sementara kelompok usia di atas 60 tahun memiliki proporsi terendah, yakni hanya 1%. Berdasarkan kategori usaha, sebagian besar responden berasal dari sektor UKM dengan persentase sebesar 68%, sedangkan responden dari kategori Non UKM berjumlah 32%. Data ini menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh responden dari kalangan perempuan, usia produktif yang lebih memahami sistem digital, dan pelaku usaha di sektor UKM.

Penelitian ini melakukan uji instrumen penelitian terhadap 30 responden untuk mengukur validitas dan reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji menunjukkan bahwa sembilan instrumen yang digunakan untuk variabel X, yaitu penerapan e-government, telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen tersebut mampu secara konsisten dan akurat mengukur aspek-aspek penerapan e-government yang relevan. Selain itu, sebelas instrumen yang digunakan untuk variabel Y, yaitu kualitas pelayanan, juga dinyatakan valid dan reliabel. Dengan demikian, seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dianggap layak untuk digunakan dalam pengumpulan data utama karena telah memenuhi standar pengukuran yang dapat diandalkan dan valid secara statistik.

Penerapan e-government melalui aplikasi OSS RBA (X), sebagaimana dijelaskan oleh Indrajit (2006), bertujuan untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat. Keberhasilan penerapan e-government ini dinilai berdasarkan tiga indikator utama, yaitu dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan manfaat (*value*). Ketiga indikator ini digunakan untuk mengukur sejauh mana e-government dapat memenuhi tujuan utamanya dalam menciptakan layanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif.

Support dalam penelitian ini diukur berdasarkan persepsi responden terhadap peran pemerintah dalam mendukung dan menginformasikan penerapan OSS RBA agar dapat diakses oleh masyarakat. Hasil analisis menunjukkan rata-rata skor responden sebesar 3,73, yang masuk dalam kategori baik. Meski demikian, skor tersebut merupakan skor terendah yang mengindikasikan bahwa meskipun pelanggan merasa puas dengan penerapan OSS RBA, masih memerlukan dukungan yang memadai dari pemerintah, baik melalui penyediaan informasi yang jelas di berbagai kanal komunikasi maupun adanya pendampingan teknis di beberapa daerah. Berdasarkan observasi peneliti, skor ini dipengaruhi oleh aktifnya peran pemerintah daerah dalam melakukan sosialisasi dan pelatihan terkait OSS RBA kepada pelaku usaha, namun di beberapa wilayah, keterbatasan infrastruktur digital dan keterlambatan informasi menyebabkan persepsi dukungan menjadi kurang merata, sehingga meskipun hasilnya baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan.

Capacity merujuk pada kemampuan yang dimiliki oleh suatu sistem dalam menyediakan sumber daya yang memadai untuk mendukung layanan. Dalam penelitian ini, *capacity* diukur dari persepsi

responden terhadap kemampuan sumber daya dalam memfasilitasi serta kecepatan respons layanan OSS RBA dalam menangani kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil kuesioner, responden memberikan tanggapan dengan rata-rata skor sebesar 3,83, yang masuk dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan merasa puas karena layanan OSS RBA didukung oleh sumber daya yang kompeten, fasilitas yang memadai, serta responsivitas yang cepat. Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa skor ini tinggi karena adanya peningkatan kualitas SDM dalam pelayanan OSS RBA, serta dukungan sistem digital yang semakin stabil. Namun, dalam beberapa kasus, keterbatasan jumlah petugas pelayanan dan akses internet yang tidak merata di daerah terpencil masih menjadi hambatan dalam menjangkau pengguna secara optimal.

Value merujuk pada nilai atau manfaat yang dirasakan oleh pengguna dari suatu layanan. Dalam penelitian ini, *value* diukur dari persepsi responden mengenai manfaat yang mereka terima selama menggunakan aplikasi OSS RBA. Berdasarkan hasil kuesioner, responden memberikan tanggapan dengan rata-rata skor sebesar 3,93, yang masuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan nilai skor tertinggi yang mengindikasikan bahwa pelanggan merasa puas karena layanan OSS RBA memberikan manfaat nyata, seperti kemudahan dalam mengurus perizinan, efisiensi waktu, serta peningkatan aksesibilitas terhadap layanan pemerintah. Berdasarkan hasil observasi, tingginya skor ini dipengaruhi oleh persepsi positif pelaku usaha terhadap OSS RBA sebagai solusi praktis untuk perizinan usaha, terutama karena prosesnya yang lebih transparan dan dapat diakses secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Kualitas Pelayanan (Y) dalam e-government mengacu pada perbandingan layanan yang diberikan dengan kebutuhan konsumen. Menurut Papadomichelaki & Mentza (2012), ada enam indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan e-government, yaitu *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Trust* (kepercayaan), *Functionality of the Interaction Environment* (fungsi lingkungan interaksi), *Reliability* (keandalan), *Content and Appearance Information* (konten dan tampilan informasi), serta *Citizen Support* (dukungan bagi pengguna). Indikator-indikator ini membantu menilai sejauh mana layanan e-government memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Ease of use dalam penelitian ini diukur dari persepsi responden mengenai kemudahan dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi OSS RBA. Berdasarkan hasil kuesioner, responden memberikan tanggapan dengan rata-rata skor tertinggi sebesar 3,98, yang masuk dalam kategori baik. Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa tingginya skor ini dipengaruhi oleh antarmuka aplikasi yang cukup intuitif serta ketersediaan panduan penggunaan dalam bentuk video maupun teks. Namun, peneliti juga mencatat bahwa beberapa pengguna di daerah dengan keterbatasan literasi digital masih mengalami kesulitan dalam tahap awal penggunaan.

Trust dalam penelitian ini diukur dari persepsi responden mengenai kepercayaan terhadap data yang diupload di aplikasi OSS RBA. Berdasarkan hasil kuesioner, responden memberikan tanggapan dengan rata-rata skor sebesar 3,96, yang masuk dalam kategori baik. Hal ini mengidentifikasi bahwa para pengguna merasa yakin dan percaya bahwa data yang mereka unggah melalui platform OSS RBA aman, terlindungi, dan dikelola dengan baik. Observasi peneliti mengungkapkan bahwa kepercayaan ini diperkuat dengan adanya sistem autentikasi dan enkripsi data yang diberlakukan, serta transparansi proses perizinan yang memungkinkan pengguna melacak status pengajuan secara real time. Meski demikian, kekhawatiran terkait kebocoran data masih muncul di kalangan pengguna yang belum memahami sistem keamanan digital secara menyeluruh.

Functionality of the Interaction Environment dalam penelitian ini diukur dari sejauh mana lingkungan interaksi pada aplikasi OSS RBA berfungsi dengan baik dan mendukung pengalaman pengguna. Berdasarkan hasil kuesioner, responden memberikan rata-rata skor sebesar 3,96 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kemudahan dalam navigasi dan fungsionalitas yang disediakan aplikasi OSS. Berdasarkan observasi peneliti, skor ini dipengaruhi oleh stabilitas sistem dan ketersediaan fitur yang sesuai kebutuhan pengguna. Namun, peneliti juga mencatat bahwa terkadang terjadi error pada saat unggah dokumen atau pengisian formulir, yang berpotensi menurunkan kepuasan pengguna jika tidak segera ditindaklanjuti.

Reliability dalam penelitian ini mengukur sejauh mana aplikasi OSS RBA dapat diandalkan dalam memberikan layanan yang konsisten. Dalam penelitian ini, hasil kuesioner menunjukkan rata-rata skor sebesar 3,88 dengan kategori baik, yang menandakan bahwa pengguna merasa aplikasi memberikan rasa aman bagi pengguna, yang dapat mengakses layanan tanpa menghabiskan banyak waktu dan keterlambatan. Dari hasil observasi, skor ini dipengaruhi oleh kecepatan akses dan minimnya downtime pada sistem. Namun, beberapa responden menyampaikan adanya keterlambatan dalam pemrosesan izin pada jam-jam sibuk, yang menunjukkan masih perlunya peningkatan kapasitas server dan penyesuaian beban kerja.

Content and Appearance Information mengacu pada kualitas informasi yang disajikan dalam aplikasi OSS RBA jelas, dan mudah dipahami. Berdasarkan hasil kuesioner, rata-rata skor yang diberikan oleh responden adalah 3,87 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang disediakan dalam aplikasi mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Observasi peneliti menunjukkan bahwa tampilan informasi sudah cukup baik dan terstruktur, namun masih terdapat beberapa bagian yang menggunakan istilah teknis yang sulit dimengerti oleh pengguna awam. Peneliti juga mencatat perlunya penyempurnaan dalam penyajian FAQ dan panduan penggunaan agar lebih responsif terhadap berbagai tingkat pemahaman pengguna.

Citizen Support mengukur sejauh mana layanan dukungan atau pegawai tersedia dan efektif dalam membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna. Dalam penelitian ini menunjukkan rata-rata skor terendah sebesar 3,57 dengan kategori baik. Pengguna merasa terbantu dengan adanya respons yang cepat dan solusi yang efektif terhadap permasalahan yang mereka hadapi, baik melalui petunjuk yang jelas maupun bantuan dari petugas yang terlatih. Namun, berdasarkan observasi peneliti, skor ini cenderung lebih rendah karena masih ada keterbatasan dalam jumlah petugas yang tersedia serta waktu respons yang tidak selalu cepat, terutama pada akhir pekan atau di luar jam kerja. Meskipun demikian, keberadaan petunjuk penggunaan dan pusat bantuan online menjadi nilai tambah yang tetap diapresiasi pengguna.

3.4 Pengaruh Penerapan E-Government OSS RBA terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan

Penerapan e-government OSS RBA merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat. Dengan penerapan e-government menciptakan pemerintah yang transparan dan akuntabel, hal ini pun mempengaruhi kualitas pelayanan. Tercukupinya layanan masyarakat membangun keberhasilan sistem pemerintahan berkelanjutan.

Sejalan dengan hal itu, berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan diketahui bahwa penerapan e-government mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut berarti semakin baik penerapan e-government maka semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan. Nilai pearson corelation yang menunjukkan 0,620, artinya terdapat korelasi yang kuat antara penerapan e-government (X) dengan kualitas pelayanan (Y). Begitu pula dengan hasil uji koefisien determinasi menunjukan penerapan e-government memberikan pengaruh sebesar 38,5% terhadap kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Bali. Sedangkan sisanya 61,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak disebutkan pada penelitian ini.

Data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki distribusi normal, sehingga memenuhi salah satu asumsi dasar statistik parametrik. Hasil pengujian normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig sebesar 0,200. Karena nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi alpha 0,05, maka data tersebut dapat dinyatakan terdistribusi normal secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa data memenuhi syarat untuk digunakan dalam analisis korelasi dan regresi, sehingga hasil analisis yang dihasilkan dapat dianggap valid dan reliabel.

Analisis regresi dilakukan untuk melihat hubungan dari penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan DPMPTSP Provinsi Bali. Dengan menggunakan model analisis regresi linear sederhana, didapatkan persamaan $Y = 19,467 + 0,683X$. Nilai konstanta (α) sebesar 19,467 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai dasar sebesar 19,467. Sementara itu, koefisien regresi (b) sebesar 0,683 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam penerapan e-government akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,683 atau 68,3% dari satuan yang diberikan.

Adanya pengaruh penerapan e-government yang signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Bali dibuktikan dengan hasil uji hipotesis Hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,00, yang lebih kecil dari 0,05 (Sig < 0,05), sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Selain itu, nilai t hitung sebesar 7,826 lebih besar dari t tabel sebesar 1,98397, yang juga mendukung kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan. Kedua metode pengujian ini memberikan hasil konsisten yang menegaskan bahwa penerapan e-government memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penerapan e-government memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui hasil kuesioner, yang menunjukkan rata-rata nilai (mean) dengan penilaian baik pada seluruh aspek. Hal ini sejalan dengan teori Indrajit (2006), yang menjelaskan bahwa penerapan e-government melibatkan indikator *Support*, *Capacity*, dan *Value*, dan telah diterapkan secara efektif oleh DPMPTSP Provinsi Bali. Selain itu, kualitas pelayanan juga memenuhi enam indikator yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), yaitu *Ease of Use*, *Trust*, *Functionally of the Interaction Environment*, *Reliability*, *Content and Appearance Information*, dan *Citizen Support*. Keterlibatan seluruh aparatur dalam meningkatkan keenam indikator tersebut memastikan bahwa pelayanan publik diberikan dengan kualitas yang optimal.

IV. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya mengenai pengaruh penerapan *e-government* OSS RBA (X) terhadap kualitas layanan perizinan (Y) di DPMPTSP Provinsi Bali, maka dapat disimpulkan Penerapan e-government melalui aplikasi OSS RBA terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas layanan perizinan Disimpulkan sebagai berikut.

1. Penerapan e-government melalui aplikasi OSS RBA terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas layanan perizinan. Setiap peningkatan satu satuan dalam penerapan e-government akan meningkatkan kualitas layanan perizinan sebesar 0,683 satuan, dengan nilai signifikansi 0,00 (lebih kecil dari 0,05) dan t hitung 7,826 yang lebih besar dari t tabel 1,98397, menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik.
2. Berdasarkan uji korelasi Pearson, diperoleh nilai korelasi sebesar 0,620, yang mengindikasikan adanya hubungan yang cukup kuat dan positif antara variabel *e-government* OSS RBA dan kualitas layanan perizinan. Ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *e-government* OSS RBA, maka semakin meningkat pula kualitas layanan perizinan yang dirasakan oleh masyarakat.
3. Penerapan *e-government* melalui OSS RBA telah dilaksanakan dengan baik, sebagaimana tercermin dari rata-rata skor tiga indikator utama (*support*, *capacity*, *value*) yang menunjukkan nilai 3,83 dalam kategori baik. Di antara ketiganya, indikator *value* memperoleh skor tertinggi, yaitu 3,93, menunjukkan bahwa pengguna merasakan manfaat nyata berupa kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas dalam proses perizinan.
4. Kualitas layanan perizinan melalui OSS RBA juga dinilai baik oleh responden, dengan skor rata-rata keseluruhan dari enam indikator sebesar 3,87. Indikator *Ease of Use* memperoleh skor tertinggi sebesar 3,98, yang menandakan bahwa mayoritas pengguna merasa aplikasi OSS RBA mudah diakses dan dioperasikan tanpa hambatan teknis yang berarti. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan aspek paling menonjol dalam persepsi responden terhadap kualitas layanan, dan menjadi faktor penting dalam mendorong efektivitas sistem perizinan digital.
5. Berdasarkan analisis koefisien determinasi, diketahui bahwa penerapan *e-government* OSS RBA menyumbang 38,5% terhadap peningkatan kualitas layanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Bali. Artinya, sebanyak 38,5% perubahan kualitas layanan dipengaruhi langsung oleh penerapan e-

government, sementara 61,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti kompetensi petugas, regulasi, dan kondisi infrastruktur pendukung lainnya.

Saran

Adapun beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan, baik untuk DPMPTSP Provinsi Bali maupun untuk penelitian selanjutnya, berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut.

1. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali

Peneliti menyarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat serta pelaku usaha mengenai penggunaan aplikasi OSS RBA, agar semua pihak dapat memanfaatkan fitur yang tersedia secara maksimal. Selain itu, penting untuk memperkuat sistem keamanan data pada aplikasi OSS RBA guna menjaga kepercayaan pengguna dan mengantisipasi potensi ancaman terhadap kerahasiaan data yang diunggah oleh pelaku usaha.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Peneliti menyarankan untuk memperluas jumlah responden yang mencakup berbagai sektor usaha guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi OSS RBA. Penelitian lebih mendalam juga perlu dilakukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan e-government.

Daftar Pustaka

- CNBC Indonesia. (2024). *Luhut Sebut Banyak Perusahaan Dapat Izin Tapi Melanggar Aturan di Bali*. Retrieved November 26, 2024 from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20241121144041-4-590052/luhut-sebut-banyak-perusahaan-dapat-izin-tapi-melanggar-aturan-di-bali>
- CNN Indonesia. (2024). *Imigrasi Sebut Banyak WNA Miliki Usaha Mikro di Bali*. Retrieved November 26, 2024 from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20241001170039-921150461/imigrasi-sebut-banyak-wna-miliki-usaha-mikro-di-bali>
- Dwipermana, I. D. (2022). Implementasi *Online Single Submission (OSS)* dalam Pelayanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan. *Diploma thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Ghozali, I., & Ratmono, D. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 23*. Edisi VIII. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A., & Mudiparwanto, W. (2023). Perkembangan pelaksanaan Penerbitan Izin Usaha Melalui Sistem *Online Single Submission (OSS)*. *Jatijajar Law Review*, 50-71.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM.
- Indrajit, R. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A. (2005). *Electronic Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Pemerintahan Pusat. Indonesia
- Kementerian Investasi/BKPM. (2021). *Peralihan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Menjadi Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Melalui Sistem OSS*. Retrieved October 16, 2024 from OSS Kementerian Investasi/BKPM: <https://oss.go.id/informasi/artikel/peralihan-penyelenggaraaan-perizinan-berusaha-menjadi-penyelenggaraan-perizinan-berusaha-berbasis-resiko-melalui-sistem-oss>

- Kementrian Keuanan RI Direktorat Jenderal Perbendaharaan. (2023). *Kontribusi UMKM dalam Perekonomian Indonesia*. Retrieved October 6, 2024 from Kementrian Keuanan RI Direktorat Jenderal Perbendaharaan: <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/lubuksikaping/id/data-publikasi/artikel/3134-kontribusi-umkm-dalam-perekonomianindonesia.html>
- Syuhada, K. (2022) Pengaruh Penerapan *E-government* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh). Skripsi thesis, UIN Ar-Raniry.
- Kominfo. (2018). *Izin Berusaha Kini Lebih Mudah Dengan OSS*. Retrived October 2, 2024 from Kominfo: <https://www.komdigi.go.id/berita/pengumuman/detail/izin-berusaha-kini-lebih-mudah-dengan-oss>
- Lestari, I., & Fajri, L. M. (2023). Analisis *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan Dan Administrasi Publik), 8(02), 10-23. Retrieved from <https://ejournal.unwmataram.ac.id/index.php/sikap/article/view/1437>
- MENPANRB. (2018). *Izin Berusaha Lebih Mudah Dengan Sistem OSS*. Retrieved October 1, 2024 from PANRB: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/izin-berusaha-lebih-mudah-dengan-sistem-oss>
- Nuraeni. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi *Online* Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 8(1), 94-100
- OSS. *Halaman Utama*. Retrieved from <https://OSS.go.id>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A Multiple-item Scale for Assessing *E-government* Service Quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang *Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*. Pemerintahan Pusat. Indonesia
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang *Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*. Pemerintahan Pusat. Indonesia
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Indonesia.
- Santoso, S. (2018). *Mahir Statistik Multivariant dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Susanto, A. (2023). PENTINGNYA PERIZINAN BAGI PARA PELAKU USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH DESA LEMAH SUBUR. *ABDIMA Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, 2(1).
- Wijaya, M., Isa, R., Setyawati, S. M., & Ramadhan, S. (2024). Ilmu Pemerintahan: Inovasi dalam Tata Kelola Pemerintahan. Medan: PT Media Penerbit Indonesia.