

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

Dinda Ayu Arrafi' u Nilna Munaa  
([dindaayu11150@gmail.com](mailto:dindaayu11150@gmail.com))  
Dr. Laila Kholid Alfirdaus, S.IP., M.PP  
([alfirdaus\\_laila@yahoo.com](mailto:alfirdaus_laila@yahoo.com))  
Neny Marlina, S.IP., M.A  
([nenymarlina@life.undip.ac.id](mailto:nenymarlina@life.undip.ac.id))

**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*

**PENDAHULUAN**

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat, pemerintah melakukan berbagai

hal, salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi untuk membantu penyampaian pelayanan publik. Djunaedi (2002) mengungkapkan *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi seperti *wide area network*, internet, dan komunikasi bergerak oleh instansi pemerintah yang dapat mengubah pola hubungan G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*Inter-Government relationship*). Tujuan dari penggunaan teknologi informasi dalam proses pemerintahan adalah untuk

memberikan layanan pemerintahan yang lebih baik kepada masyarakat, meningkatkan interaksi dengan dunia usaha, memberdayakan masyarakat melalui kemudahan akses informasi, serta manajemen pemerintahan yang lebih efisien.

Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan ini mengatur proses perizinan usaha menjadi terintegrasi dan satu pintu melalui Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS), termasuk untuk perizinan Usaha Mikro dan Kecil (UMK). OSS adalah inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang diciptakan untuk mempermudah pendaftaran perizinan usaha di Indonesia dalam satu pintu dan terintegrasi secara nasional. Perizinan berusaha kemudian diselenggarakan melalui OSS dengan berbasis risiko, hal ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat resiko kegiatan usaha atau potensi terjadinya cedera atau kerugian dari suatu bahaya atau kombinasi

kemungkinan dan akibat bahaya (Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021). Pada Agustus 2021 website OSS diperbaharui untuk mengikuti peraturan yang baru. OSS memiliki tujuan yaitu untuk mempercepat pelaksanaan berusaha sehingga pelaku usaha dapat memulai usaha dengan lebih mudah dan cepat tanpa melewati birokrasi yang panjang dan rumit untuk mendapatkan perizinan usaha ([bpkm.co.id](http://bpkm.co.id)). Sebelum OSS diterapkan, untuk mengajukan IUMK (Izin Usaha Mikro dan Kecil), pelaku UMK harus datang langsung ke kantor kecamatan, dan dinas terkait sehingga pelaksanaannya berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang tidak tentu. Bahlil Lahaldia, Menteri Investasi Republik Indonesia, pada webinar OSS RBA, Kamis (12/8/2021) mengatakan bahwa dulu saat ia menjadi pengusaha, untuk mengurus perizinan di tingkat kabupaten bisa memakan waktu berbulan-bulan. Selain harus antree, mengurus perizinan juga menggunakan uang (Kompas.com, 2021).

Kota Semarang merupakan salah satu kota yang cocok untuk membangun usaha karena memiliki berbagai fasilitas yang menunjang seperti fasilitas pelabuhan, perbelanjaan, bisnis, dan pariwisata, Tercatat sampai tahun 2021 terdapat 22.242 Usaha Mikro dan Kecil yang ada di Kota Semarang ([data.semarangkota.go.id](http://data.semarangkota.go.id)). Penelitian tentang

perizinan UMK melalui OSS di Kota Semarang sebelumnya telah dilakukan oleh Sintya Farah dengan judul *“Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro dan Kecil Melalui OSS (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.”* Dalam penelitiannya disebutkan bahwa pelaksanaan inovasi OSS sebagai sistem pelayanan perizinan UMK di Kota Semarang didukung oleh faktor kepemimpinan di DPMPTSP yang dapat mendorong staf yang bekerja untuk segera menjalankan inovasi perizinan berbasis online OSS dan adanya faktor teknologi OSS yang dapat memangkas birokrasi yang berbelit karena perizinan OSS dapat diakses secara online tanpa perlu datang ke kantor DPMPTSP Kota Semarang.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh lembaga pemerintah, sehingga penilaian pelaksanaan pelayanan publik tidak hanya dilihat dari sisi penyedia layanannya saja, namun penting juga menilai dari persepsi masyarakat karena masyarakatlah yang menjadi sasaran atau penerima dari pelayanan publik tersebut (Mulyawan, 2016).

*E-Govqual* merupakan teori yang digunakan untuk mengukur kualitas website e-government dalam melaksanakan pelayanan publik. Teori ini mengukur empat

dimensi yaitu *efficiency* (efisiensi) atau kemudahan dan kelengkapan informasi pada e-government, *reliability* (keandalan) atau ketepatan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan melalui e-government, *citizen support* (bantuan untuk masyarakat) atau ketersediaan bantuan untuk masyarakat, dan *trust* (kepercayaan) atau tingkat kepercayaan masyarakat atau penerima layanan bahwa *website e-government* aman dari gangguan dan mampu melindungi informasi pribadi penerima layanan Papadomichelaki dan Mentzas (2012).

Penjelasan di atas merupakan hal yang melatar belakangi penulis dalam melakukan penelitian terhadap pelaksanaan *Online Single Submission* sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang dari sisi pelayanan menurut pandangan dari pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang yang kemudian dituangkan dalam penelitian berjudul ***“Pelaksanaan OSS sebagai Pelayanan Perizinan Usaha Mikro dan Kecil Berbasis Elektronik di Kota Semarang.”***

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan responden yaitu Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota

Semarang yang sudah pernah menggunakan *Online Single Submission* Berbasis Resiko untuk mengajukan izin berusaha. Jumlah responden ditentukan menggunakan rumus slovin yaitu sebesar 99,9 responden atau dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling atau lebih tepatnya simple random sampling. Kuesioner disebarluaskan secara online melalui Grup *WhatsApp* Gerai Kopimi di setiap kecamatan di Kota Semarang dan disebarluaskan secara offline di beberapa acara Usaha Mikro dan Kecil yang ada di Kecamatan di Kota Semarang.

Implementasi adalah penyediaan dan penggunaan sarana untuk melaksanakan suatu yang memberikan hasil yang bersifat praktis. Website OSS adalah sarana yang disediakan dan digunakan pemerintah dan pelaku UMK (pengguna) dalam pelayanan perizinan UMK di Kota Semarang. Peneliti bermaksud untuk menganalisis pelaksanaan OSS sebagai pelayanan perizinan UMK dari sisi pelayanan jasa menurut Pelaku UMK. Hal yang dapat dirasakan pengguna dari sebuah pelaksanaan pelayanan publik adalah kualitas dari pelayanan publik tersebut. Untuk mengukurnya, penulis menggunakan model *E-Govqual*. *E-Govqual* yaitu merupakan model pengukuran kualitas pelayanan publik melalui *e-government* yang

berfokus pada persepsi pengguna akan pelayanan yang diberikan setelah mengakses pelayanan publik melalui *e-government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). *E-Govqual* mengukur kualitas pelayanan publik melalui *e-government* dengan 4 dimensi yaitu:

1. **Efisiensi (*Efficiency*)**, yaitu dimensi yang mengukur kemudahan menggunakan website pelayanan dan kualitas informasi yang disajikan di sana.
2. **Keandalan (*Reliability*)**, yaitu mengukur kemampuan website OSS untuk memberikan layanan dengan benar dan tepat waktu.
3. **Bantuan Untuk Masyarakat (*Citizen Support*)**, yaitu mengukur sejauh mana bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat.
4. **Kepercayaan (*Trust*)**, yaitu mengukur kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan melalui website.

*E-Govqual* ini akan mengukur gap antara skor kinerja dan skor kepentingan *Online Single Submission* menurut Pelaku Usaha Mikro dan Kecil, apabila *gap* tersebut bernilai positif maka kualitas *Online Single Submission* sudah sesuai dengan harapan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota

Semarang dan apabila gap tersebut bernilai negatif maka kualitas *Online Single Submission* belum sesuai dengan harapan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang.

Setelah dianalisis dengan E-Govqual, hasil penelitian akan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* untuk dicari atribut mana yang harus diperbaiki agar kualitas pelaksanaan *Online Single Submission* sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang menjadi lebih baik. IPA akan membagi atribut-atribut tersebut dalam 4 kuadran yaitu (Shia, et al, 2016):

1. **Kuadran A (*High Importance / Low Performance*)**, atribut yang masuk kemari merupakan prioritas untuk diperbaiki.
2. **Kuadran B (*High Importance / High Performance*)**, atribut yang masuk kemari dapat dianggap memenuhi kebutuhan pengguna.
3. **Kuadran C (*Low Importance / Low Performance*)**, atribut yang masuk kemari memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki.
4. **Kuadran D (*Low Importance / High Performance*)**, atribut yang masuk

kemari dianggap memiliki skor kepentingan yang rendah.

Menurut Herry Abdul Azis (2008), masalah pokok dari aplikasi e-government ada 3 yaitu kepemimpinan, infrastruktur, dan budaya.

### 1. **Kepemimpinan**

Implementasi dari pelayanan publik sangat bergantung pada komitmen kepala daerah tempat e-government tersebut diimplementasikan. Kendala implementasi *e-government* yang berasal dari faktor kepemimpinan dipengaruhi oleh adanya konflik antara kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, peraturan yang masih kurang mendukung, dan alokasi anggaran yang kurang memadai, pembakuan sistem yang tidak jelas.

### 2. **Budaya**

Selain dari komitmen kepala daerah, implementasi e-government juga bergantung pada budaya birokrasi. Adanya kendala implementasi *e-government* yang berasal dari faktor budaya disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap pentingnya *e-government*, ketakutan bahwa jabatannya akan tergantikan oleh *e-government*, dan integrasi database antar lembaga negara.

### 3. **Infrastruktur**

Sebagai kegiatan berbasis elektronik tentunya implementasi e-government sangat

bergantung pada infrastruktur yang ada. Adanya kendala implementasi e-government yang berasal dari faktor infrastruktur disebabkan oleh adanya ketimpangan digital, infrastruktur yang tidak menunjang, dan kurangnya sistem layanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas responden dapat dikategorikan menjadi menurut jenis kelamin, kelompok umur, tempat tinggal, tingkat pendidikan, kepemilikan alat elektronik, dan kepemilikan disabilitas. Responden paling banyak berjenis kelamin perempuan (81%) berarti Pemilik UMK di Kota Semarang paling banyak berjenis kelamin perempuan. Sebanyak 92% responden usianya masuk ke dalam kategori produktif dan paling banyak berada di kelompok umur 46-55 tahun (46%). Selain itu ada 8% responden yang berusia lebih dari 56 tahun, sehingga dapat dikatakan OSS

ramah digunakan untuk semua usia hingga usia tua. Responden paling banyak merupakan warga Kecamatan Pedurungan (29%), dan mayoritas responden merupakan lulusan SMA (51%). Sebanyak 99% responden tidak memiliki disabilitas, dan 1% responden memiliki disabilitas, sehingga dapat dikatakan OSS cukup inklusif dapat digunakan oleh pemilik disabilitas, meskipun berdasarkan pengamatan akan sulit untuk seorang dengan tunanetra menggunakan OSS karena belum dilengkapi dengan fitur suara.

Dapat dilihat pada Tabel 1, Secara keseluruhan atribut-atribut yang ada pada *Online Single Submission* memiliki skor rata-rata kepentingan sebesar 5,35 sedangkan rata-rata skor performa dari *Online Single Submission* adalah 5,19. Terdapat gap di antara skor performa dan skor kepentingan dari *Online Single Submission* sebesar -0,16.

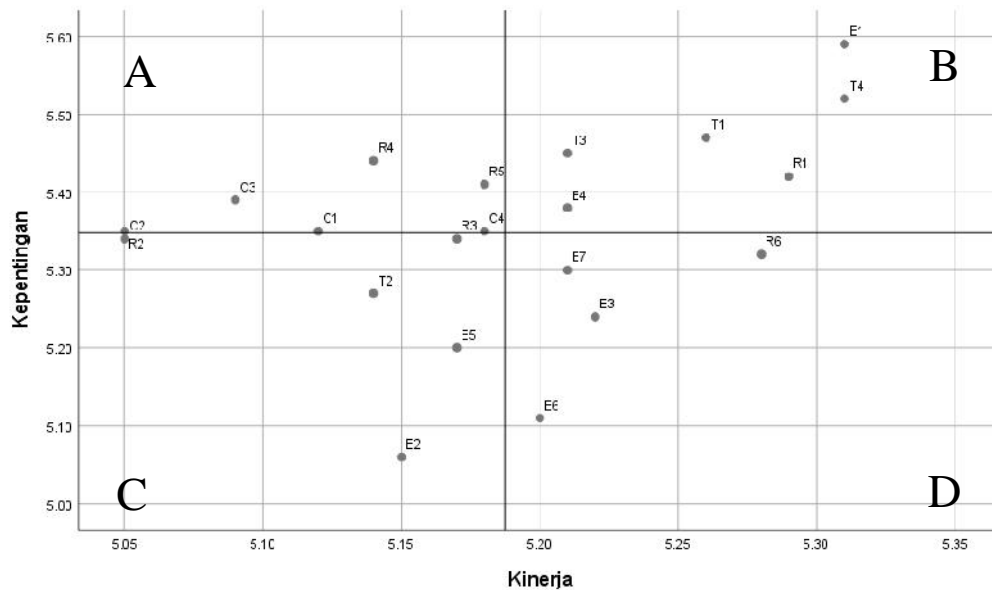
**Tabel 1**  
**Tabel Skor Kinerja dan Kepentingan Atribut *Online Single Submission***

Atribut	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Gap
<b>Efisiensi (Efficiency)</b>			
Kemudahan Proses Pelayanan	5,31	5,59	-0,28
Penataan Peta	5,15	5,06	0,09
Efektifitas Mesin Pencari	5,22	5,24	-0,02
Kesesuaian Fitur dengan Kebutuhan	5,21	5,38	-0,17
Informasi yang Sesuai	5,17	5,24	-0,07

Kebaruan Informasi	5,2	5,11	0,09
Informasi Petunjuk Melengkapi Formulir	5,21	5,3	-0,09
<b>Rata-rata</b>	5,21	5,27	-0,04
<b>Keandalan (Reliability)</b>			
Kesediaan Website	5,29	5,42	-0,13
Kecepatan Akses Website	5,05	5,35	-0,3
Kecepatan Akses Formulir	5,17	5,34	-0,17
Kelancaran Pelayanan)	5,14	5,44	-0,3
Pelayanan yang Tepat Waktu	5,18	5,41	-0,23
Kesesuaian Browser	5,28	5,32	-0,04
<b>Rata-rata</b>	5,19	5,38	-0,19
<b>Bantuan Untuk Masyarakat (Citizen Support)</b>			
Ketanggapan <i>Customer service</i>	5,12	5,35	-0,23
Kecepatan jawaban <i>Customer service</i>	5,05	5,34	-0,29
Pengetahuan <i>Customer service</i>	5,09	5,39	-0,3
Kepercayaan pada <i>Customer service</i>	5,18	5,35	-0,17
<b>Rata-rata</b>	5,11	5,36	-0,25
<b>Kepercayaan (Trust)</b>			
Keamanan proses mendapatkan Password dan Username	5,26	5,47	-0,21
Penggunaan Data Seperlunya	5,14	5,27	-0,13
Data disimpan dengan aman	5,21	5,45	-0,24
Data Tidak Disalahgunakan	5,31	5,52	-0,21
<b>Rata-rata</b>	5,23	5,43	-0,2
<b>Rata-rata</b>	5,19	5,35	-0,16

Sumber : Data olahan penulis, 2022

Skor kinerja setiap dimensi pada OSS (efisiensi, keandalan, bantuan untuk masyarakat, dan kepercayaan) berada pada skor diatas 5 yang berarti kualitas pelaksanaan OSS sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil sudah memiliki kualitas yang baik. Namun gap antara skor kinerja dan kepentingan bernilai negatif sehingga dapat dikatakan bahwa performa *Online Single Submission* belum dapat memenuhi kebutuhan atau harapan dari Pelaku UMK di Kota Semarang.



**Gambar 1 Analisis Skala Prioritas Perbaikan dengan IPA**

Sumber: Data diolah, 2022

Atribut-atribut Pelaksanaan Perizinan Usaha Mikro dan Kecil dibagi menjadi 4 kuadran dengan IPA. Hasilnya dapat dilihat pada gambar 1.

### 1. Kuadran A :

- a. R4 yaitu Kelancaran Pelayanan,
- b. R5 yaitu Pelayanan yang Tepat Waktu,
- c. C1 yaitu Ketanggapan *Customer service*,
- d. C2 yaitu Kecepatan Jawaban *Customer service*,
- e. C3 yaitu Pengetahuan *Customer service*,
- f. C4 yaitu Kepercayaan pada *Customer service*.

### 2. Kuadran B:

- a. E1 yaitu Kemudahan Proses Pelayanan,
  - b. E4 yaitu Kesesuaian Fitur dengan Kebutuhan,
  - c. R1 yaitu Ketersediaan Website,
  - d. T1 yaitu Keamanan Proses Mendapatkan *Password dan Username*,
  - e. T3 yaitu Data Disimpan dengan Aman,
  - f. T4 yaitu Data Tidak Disalahgunakan
- ### 3. Kuadran C
- a. E2 yaitu Penataan Peta,
  - b. E5 yaitu Informasi yang Sesuai,
  - c. R2 yaitu Kecepatan Akses Website,
  - d. R3 yaitu Kecepatan Akses Formulir,



- e. T2 yaitu Penggunaan Data Seperlunya.

#### 4. Kuadran D

- a. E3 yaitu Efektivitas Mesin Pencari,
- b. E6 yaitu Kebaruan,
- c. E7 yaitu Informasi Petunjuk Melengkapi Formulir,
- d. R6 yaitu Kesesuaian Browser.

Dari analisis di atas, didapatkan bahwa Pelaksanaan *Online Single Submission* sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang adalah :

1. **Faktor infrastruktur**, yaitu atribut Kelancaran Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pelayanan memiliki skor kepentingan yang termasuk tinggi dibandingkan dengan yang lainnya namun memiliki skor kinerja yang paling rendah dibandingkan yang lainnya
2. **Faktor Budaya Birokrasi**, yaitu faktor sumber daya manusia atau dalam hal ini *customer service*. Atribut Ketanggapan *Customer service*, Kecepatan Jawaban *Customer service*, Pengetahuan Customer Service, dan Kepercayaan pada *Customer service* masuk pada kuadran A yaitu memiliki skor kepentingan yang tinggi namun skor kinerjanya masih rendah.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

- Berdasarkan identitas Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang yang menjadi responden didapatkan bahwa pelayanan Perizinan Usaha Mikro dan Kecil melalui *Online Single Submission* dapat diakses secara pribadi oleh Pelaku Usaha Mikro di Kota Semarang yang memiliki gawai atau laptop beserta akses internet sehingga Pelaku Usaha Mikro dan Kecil tidak harus datang ke kelurahan, kecamatan, atau ke dinas untuk melakukan perizinan Usaha Mikro dan Kecil. *Online Single Submission* juga sudah inklusif dapat diakses oleh Pelaku Usaha Mikro dan Kecil yang memiliki disabilitas meskipun belum ada fitur suara yang dapat membantu Pelaku Usaha Mikro dan Kecil tunanetra. Paling banyak Pelaku Usaha Mikro dan Kecil yang menjadi responden adalah yang memiliki usia 46-55 tahun, dan ada 8 responden dengan usia 56 tahun keatas sehingga dapat dikatakan bahwa pengoperasian *Online Single Submission* ramah untuk digunakan oleh Pelaku Usaha Mikro dan Kecil berusia tua.

- Pelaksanaan *Online Single Submission* sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil berbasis elektronik di Kota Semarang sudah dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik (skor 5,19) karena dinilai sudah efisien atau mudah digunakan dan menyediakan informasi yang baik (skor 5,21), andal atau memberikan pelayanan dengan benar dan tepat waktu (skor 5,19), tersedia bantuan untuk masyarakat (skor 5,11) dan sudah terpercaya (skor 5,23)
- Pelaksanaan *Online Single Submission* sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil berbasis elektronik di Kota Semarang belum memenuhi harapan pengguna karena secara keseluruhan masih terdapat gap sebesar -0,16. Urutan dimensi dengan gap terbesar sampai terkecil adalah Efisiensi belum dapat memenuhi harapan pengguna (gap -0,06), Keandalan belum dapat memenuhi harapan pengguna (gap -0,19), Bantuan Untuk Masyarakat belum dapat memenuhi harapan pengguna (gap -0,20), dan kepercayaan belum dapat memenuhi harapan pengguna (gap -0,20)
- Berdasarkan analisis menggunakan IPA, didapatkan atribut yang dalam

prioritas tinggi untuk diperbaiki yaitu kelancaran pelayanan, pelayanan yang tidak tepat waktu, ketanggapan *customer service*, kecepatan jawaban *customer service*, pengetahuan *customer service*, dan kepercayaan *customer service*.

- Kendala pada faktor infrastruktur yaitu ada pada kualitas dari *Online Single Submission* yaitu ada pada faktor infrastruktur dan budaya birokrasi.

## SARAN

Dari kesimpulan di atas dapat diajukan saran yaitu:

- Memotong proses pendaftaran akun menjadi lebih pendek dengan tidak perlu memasukkan identitas lengkap seperti NIK, jenis kelamin, tanggal lahir, dan alamat karena nantinya juga akan ditanyakan pada saat pendaftaran perizinan usaha setelah mendapatkan akun, cukup menggunakan nama lengkap dan email atau nomor WhatsApp untuk konfirmasi saja.
- Informasi seperti regulasi, berita, dan tutorial hanya disediakan berupa *link download* yang terhubung dengan website lain sehingga dapat

mengurangi beban website pada saat diakses.

- Disediakan *customer service* di masing-masing provinsi sehingga dapat membagi pesan yang masuk dan kemungkinan dijawab akan lebih tinggi.

Dari kesimpulan di atas dapat diajukan saran untuk penelitian selanjutnya yaitu:

- Disarankan untuk melakukan penelitian dengan wawancara lebih lanjut dengan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil. Belum diketahui juga kendala yang dihadapi oleh penyedia layanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil.
- Disarankan untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil serta kendalanya dari sisi penyedia pelayanan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.
- Disarankan untuk penelitian ke depannya membahas mengenai penerimaan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil terhadap teknologi *Online Single Submission* dan pengaruhnya terhadap keberhasilan pelaksanaan pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Andrianto, N., 2007. *Good e-Governance : Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui E-government*. Malang : Bayumedia Publishing.
- AG Subarsono. 2009. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. ((buku))
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Membangun Aplikasi E-government*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang : Unpad Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi, & Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

### Jurnal

- Al-Nidawi, W, dkk. 2018. A review in E-government service quality measurement. Indonesian Journal of

- Electrical Engineering and Computer Science. 10(3): 1257-1265
- Azis, Herry Abdul (2008). "Integrasi e-Government: Tantangan, Kebijakan dan Implementasi". Jakarta: Seminar Pelayanan Publik dan E-government, Bappenas, 19 Desember 2008.
- Damanik, M dan Purwaningsih, E. 2017. E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*. 21(2):151-164
- Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B., 2003. *The New Public Service: An Approach to Reform*. *International Review of Public Administration* Vol 8 No 1. 2004. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E Sharve.
- Farah, Sintya. *Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang*. Departemen Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- FISIP Undip. 2020. *Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Semarang: Undip.
- Forman, M. (2005). *Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government*. *Journal E-government and Information Technology*.
- Hanintya. Anggita Putri. *Kegagalan Inovasi Daerah di Kota Semarang (Studi Kasus ; Inovasi Aplikasi i-Jus Melon Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang*.
- Holle, Erick. S. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service*. *Jurnal Sasi*. 17(3):21-30
- Jonar, Hera Maitilova. 2017. *Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam Mendukung Penerapan E-Government pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat*. *PTEK-KOM*, Vol. 19(2): 121-132
- Karniawati. Nia dan Rahmadani, Rahmadani. 2011. *Analisis Kebijakan Penerapan E-Government Melalui Sistem*

- Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (Suatu Studi pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat). *Majalah Ilmiah UNIKOM*. 7(2) :233-248.
- Kurniawan, Agung W dan Puspaningtyas, Zarah. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- O'Brien, James. A. (2005). *Introduction to Information Systems*. McGraw-Hill. New York
- Papadomichelaki, Xenia, dan Mentzas, Gregoris. 2012. “*e-Govqual: A Multiple-Item Scale for assessing e-government service quality*.” *Government Information Quarterly*. 29(1) :98-109.
- Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 pasal 35 membahas Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Usaha Mikro dan Kecil.
- Prasetyo, Beni, dkk. Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli. *Jurnal TEKNO KOMPAK*. 16(1):83-96.
- Pulzl, Helga dan Treib, Oliver. 2007. *Implementing Public Policy*. *Handbook of Public Policy analysis* 89-105
- Purnamasari, Henny. 2018. Efektivitas Peningkatan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) melalui Izin Usaha melalui Online (Ijus Melon). *Jurnal Politikom Indosiana*, Vol. 3 No.2. Hal 94-103.
- R. Hendarta, N. H. Wardani, and A. D. Herlambang, “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan Metode E-GovQual (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komputer.*, vol. 3, no. 9, pp. 9278–9283, 2019, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6389>.
- Riesta, Arrandi Muhammad, dkk. 2021. Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Govqual Dan Ipa. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Robotika*. 3(2) : 1-8.
- Shia, Ben Chang, et.al. 2016. Measuring Customer Satisfaction Toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia). *American Journal*

of Industrial and Business Management. 6:117-128.

Siau, Keng dan Long, Yuan. 2004. A Stage Model for E-Government Implementation. Idea Group Publishing. Tersedia di : [https://www.researchgate.net/publication/265381273\\_A\\_Stage\\_Model\\_for\\_E-Government\\_Implementation](https://www.researchgate.net/publication/265381273_A_Stage_Model_for_E-Government_Implementation)

Suhendra, Ardi dan Prasetyanto, Dwi. 2016. Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. 2(2): 59-70.

Tri, Joko Nugraha. 2018. “E-government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-government di Pemerintah Kabupaten Sleman)”. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*. 2 (1) : 32-42.

Verdegem, Pieter dan Verleye Gino. 2009. User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government Information Quarterly*. 26(3): 487-497.

**Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah**

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil (Pasal 4)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Berbasis Risiko

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro dan Kecil.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Pasal 6).

#### **Lain-lain**

BKPM.go.id. Pengenalan tentang OSS Berbasis Risiko. <https://www.bkpm.go.id/id/publikasi/detail/berita/pengenalan-tentang->

- [oss-berbasis-risiko](#) (diakses 10 Oktober 2021)
- Djunaedi, A. 2002. Beberapa pemikiran Penerapan *E-government* dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia. Seminar Nasional “*E-government & Workshop Linux FMIPA UGM*”, 30 Oktober 2002, Yogyakarta.
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. 2020. Teten Target Lima Tahun Ke Depan Sebanyak 48.000 Usaha Kecil Naik Kelas. <https://www.kemenkopukm.go.id/rea-d/teten-target-lima-tahun-ke-depan-sebanyak-48-000-usaha-kecil-naik-kelas>. (diakses pada 19 April 2021).
- Kementerian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia. Data UMKM. <https://www.kemenkopukm.go.id/dat-a-umkm>. (diakses pada 10 Oktober 2021)
- Kompas.com. 2021. Kata Menteri Investasi, Ini Penyebab UMKM Enggan Urus Izin Usaha. <https://money.kompas.com/read/2021/08/12/155439726/kata-menteri-investasi-ini-penyebab-umkm-enggan-urus-izin-usaha?page=all>. (diakses pada 15 Oktober 2021)
- Republika. 2016. Birokrasi Masih Menghambat Perizinan UMKM. <https://www.republika.co.id/berita/koran/ekonomi-koran/16/05/27/o7tyg65-birokrasi-masih-menghambat-perizinan-umkm>. (diakses pada 10 Oktober 2021)
- Santia, Tira. 2020. *Berapa Jumlah UMKM di Indonesia? Ini Hitungannya*. Liputan 6. [https://www.liputan6.com/bisnis/read/4346352/berapa-jumlah-umkm-di-indonesia-ini-hitungannya#:~:text=Menurut%20Badan%20Pusat%20Statistik%20\(BPS,usaha%20yang%20beroperasi%20di%20Indonesia](https://www.liputan6.com/bisnis/read/4346352/berapa-jumlah-umkm-di-indonesia-ini-hitungannya#:~:text=Menurut%20Badan%20Pusat%20Statistik%20(BPS,usaha%20yang%20beroperasi%20di%20Indonesia). (diakses pada 10 Oktober 2021)
- Website Pemerintah Kota Semarang. [http://semarangkota.go.id/p/33/profil\\_kota](http://semarangkota.go.id/p/33/profil_kota)
- Paparan dr. Widoyono, M. Ph, Sosialisasi OSS RBA di Kecamatan Tembalang Kota Semarang oleh DPMPSTSP Kota Semarang, 10 Maret 2022