

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA OSS-RBA DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

NAELA MARDIANI
NIM 4117247

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA OSS-RBA DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN PEKALONGAN
SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

NAELA MARDIANI
NIM 4117247

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naela Mardiani

NIM : 4117247

Judul Skripsi : **Analisis Kesuksesan Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha
OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pekalongan**

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 20 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Naela Mardiani

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal: Naskah Skripsi Sdr. Naela Mardiani

Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : Naela Mardiani

NIM : 4117247

Judul Skripsi : **Analisis Kesuksesan Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pekalongan**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. :

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 28 Mei 2024
Pembimbing



Siti Aminah Camiango, M.Si
NIP. 1986809072006042001



PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara :

Nama : **Naela Mardiani**

NIM : **4117247**

Judul Skripsi : **Analisis Kesuksesan Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha
OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kabupaten Pekalongan**

Pembimbing : **Siti Aminah Caniago, M.Si.**

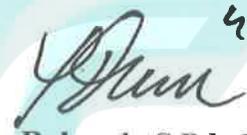
Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 12 Juni 2024 dan dinyatakan **LULUS**
serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
(S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I


Prof. Dr. Susminingsih, M.Ag.
NIP. 197502111998032001

Penguji II


Farida Rohmah, S.Pd., M.Sc.
NIP.198801062019082002

Pekalongan, 19 Juni 2024

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H.
NIP. 197502201999032001

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar Ra'd : 11)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam tetap dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Proses penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari keterlibatan dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini saya dedikasikan kepada:

1. Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan cinta, kasih sayang, doa, dan nasehat. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan kepada dua orang paling berharga yang selalu membuka lengannya ketika seluruh dunia menutup pintunya untuk saya. Tanpa kalian saya tidak akan berada di titik ini.
2. Keenam kakak tercinta saya yang menjadi orang paling berjasa dalam hidup saya. Terimakasih atas segala kasih sayang, nasehat, cinta, dan dukungan baik material maupun moral yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup, saya berharap dapat menjadi adik yang dapat dibanggakan.
3. Dosen pembimbing Ibu Siti Aminah Chanoago, M.Si yang senantiasa memberikan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk mengarahkan dan membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Dosen Wali Ali Amin Isfandiar, M.Ag. yang telah memberikan arahan dan nasehat kepada saya.
5. Sahabat dan rekan saya yang telah menemani masa perkuliahan dari maba hingga akhir. Terimakasih untuk dukungan, motivasi, dan perannya sebagai teman berdiskusi dan teman seperjuangan. Semoga kita diberikan kemudahan dalam meraih mimpi dan kesuksesan kedepannya.
6. Almamater tercinta UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang sudah menjadi tempat menimba banyak ilmu dan pengalaman serta bekal untuk menggapai cita-cita.

ABSTRAK

NAELA MARDIANI. Analisis Kesuksesan Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pekalongan

Sistem teknologi informasi saat ini berkembang sangat pesat dengan segala potensi pemanfaatannya yang semakin luas salah satunya dimanfaatkan oleh pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan publik yang ada di Indonesia salah satunya yaitu pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pelayanan yang diberikan pada DPMPTSP yakni izin berusaha baik komitmen izin usaha, izin usaha dan izin komersil. Secara umum kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pekalongan mendapatkan nilai mutu sangat baik, tetapi terdapat tiga unsur dengan nilai terendah menjadi perhatian karena kedua unsur tersebut merupakan kendala yang ingin diperbaiki oleh pemerintah melalui OSS. kendala-kendala tersebut membuat pemerintah melakukan pembaharuan sistem dengan menghadirkan sistem *Online Single Submission-Risked Based Approach* (OSS RBA). Adanya kebijakan baru tentang kewajiban sertifikasi halal bagi pelaku usaha yang ditetapkan pemerintah mengharuskan pelaku usaha terutama pelaku usaha di Kabupaten Pekalongan yang mayoritas muslim untuk memiliki NIB. NIB tersebut dibuat melalui sistem OSS, Namun dalam penerapan suatu kebijakan baru tentu tidak terlepas dari kendala-kendala yang menghambat efektivitas dan kualitas pelayanan. Pengukuran efektivitas sistem OSS RBA dilakukan dengan menggunakan teori kesuksesan sistem DeLone & McLean melalui lima variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Tujuan dilakukannya riset ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas system, Kualitas informasi dan Kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA.

Jenis penelitian ini adalah *field research* atau riset lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Pekalongan khususnya pelaku usaha. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah diuji valid dan reliabel dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih, hasil pada riset ini sejalan dengan riset yang dilakukan Jayanti dan Priyanto (2023), yang menunjukkan bahwasanya kualitas sistem pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Magelang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun

bertolak belakang dengan riset milik Rakhmadian dkk (2019) yang menunjukkan hasil bahwasanya kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik dosen. Sedangkan kualitas informasi dan layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh.

Kata Kunci: OSS-RBA, Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan



ABSTRACT

NAELA MARDIANI. Analysis of the Success of the OSS-RBA Business Licensing Service System at the Pekalongan Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service

Information technology systems are currently developing very rapidly with all the potential for wider use. Information technology systems are able to open up opportunities to access, process, implement and evaluate policies issued by organizations as data information providers quickly, accurately and up to date. One of the public services in Indonesia is the One Stop Investment and Integrated Services Service (DPMPTSP). The services provided at DPMPTSP are business permits including business permit commitments, business permits and commercial permits. In general, the service performance of the Pekalongan Regency DPMPTSP received a very good quality score, but there are three elements with the lowest scores that are of concern because these two elements are obstacles that the government wants to improve through OSS. The existence of these obstacles prompted the government to update the system by presenting the Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA) system. However, the implementation of a new policy cannot be separated from obstacles that hinder the effectiveness and quality of service. Measuring the effectiveness of the OSS RBA system was carried out using the DeLone & McLean system success theory through five variables, namely system quality, information quality, service quality, user satisfaction and net benefits. The purpose of this research is to analyze the influence of the variables system quality, information quality and service quality on net benefits through user satisfaction in using OSS-RBA.

This type of research is field research or field research with a quantitative approach. The population in this research is the people of Pekalongan Regency, especially business actors. The data collection method in this research is a questionnaire that has been tested as valid and reliable using a sample of 100 respondents. This research uses a multiple linear regression test data analysis method with the help of SPSS 21.

The results of this research show that system quality influences user satisfaction and net benefits, while information and service quality has no effect on user satisfaction and net benefits. System quality influences net benefits through user satisfaction, while information quality and service quality have no influence. influence investment decisions. Meanwhile, risk tolerance has no effect.

Keywords: OSS-RBA, system quality, information quality, service quality

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kesuksesan Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pekalongan”. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Saya menyadari bahwa tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Dr. H. Sinta Dewi Rismawati, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Tamamudin, M.M selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.M selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Siti Aminah Chaniago, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ali Amin Isfandiar, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang selalu memberikan arahan serta semangat sepanjang perkuliahan.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak dan Ibu Dosen UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material dan moral.
9. Sahabat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. mengingat keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 16 Mei 2024

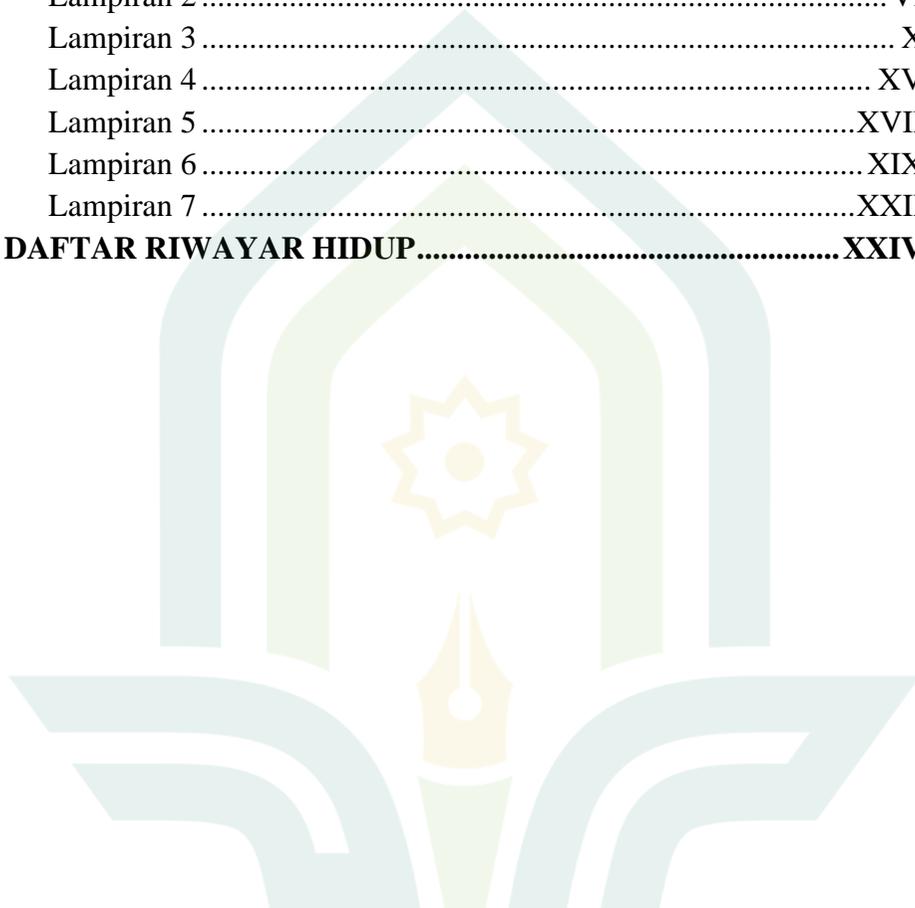


Naela Mardiani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
P E N G E S A H A N	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	xii
TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
B. Telaah Pustaka	20
C. Kerangka Berpikir.....	29
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan Penelitian	31
B. Objek Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
D. Variabel Penelitian.....	32
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	35
G. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	40
A. Deskripsi Data.....	40
B. Analisis Data.....	42
C. Pembahasan	58

BAB V_PENUTUP	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Keterbatasan Penelitian.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	I
Lampiran 1	I
Lampiran 2	VI
Lampiran 3	X
Lampiran 4	XV
Lampiran 5	XVII
Lampiran 6	XIX
Lampiran 7	XXII
DAFTAR RIWAYAR HIDUP.....	XXIV



TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Sad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	ʿ	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Iamzah	ʾ	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/.

Contoh:

فاطمة ditulis *fāṭimah*

4. *Syaddad* (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا	ditulis	<i>rabbānā</i>
البر	ditulis	<i>al-birr</i>

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badī'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (^/).

Contoh:

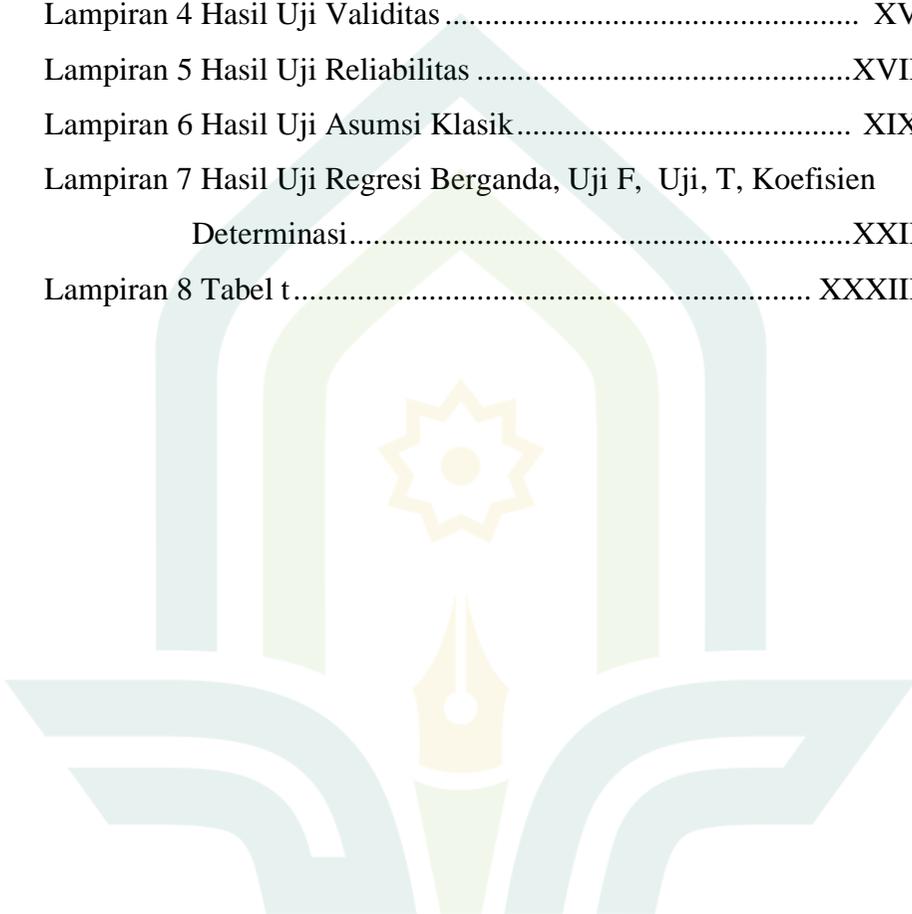
أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai`un</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Unsur Pelayanan Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Pekalongan 2022	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (2023)	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional variabel (2023)	33
Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	40
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan usia	41
Tabel 4.3 Data responden berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.4 Deskripsi responden berdasarkan lama masa kerja	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas persamaan I	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas persamaan II	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas persamaan I	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas persamaan II	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Persamaan I	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Persamaan II	49
Tabel 4.14 Hasil Uji F Persamaan I	51
Tabel 4.15 Hasil Uji F Persamaan II	51
Tabel 4.16 Hasil Uji T Persamaan I	52
Tabel 4.17 Hasil Uji T Persamaan II	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan I	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan II	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	I
Lampiran 2 Data Responden	VI
Lampiran 3 Data Penelitian.....	X
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	XV
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	XVII
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	XIX
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji F, Uji, T, Koefisien Determinasi.....	XXII
Lampiran 8 Tabel t.....	XXXIII



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem teknologi informasi saat ini berkembang sangat pesat dengan segala potensi pemanfaatannya yang semakin luas. Teknologi informasi memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi dan pembangunan berkelanjutan. Sistem teknologi informasi mampu membuka peluang untuk mengakses, mengolah, mengimplementasikan dan mengevaluasi suatu kebijakan yang dikeluarkan oleh organisasi sebagai penyedia informasi data secara cepat, akurat dan terkini. Dalam pemerintahan kita mengenal istilah elektronik government (*e-government*) yaitu teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, seperti disediakannya informasi, kemudahan mendapatkan fasilitas publik, dan pelayanan publik lainnya (Qorina Dzulfi Rizkiani & Sudjana, 2022).

Pelayanan publik yang ada di Indonesia salah satunya yaitu pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pelayanan yang diberikan pada DPMPTSP yakni izin berusaha baik komitmen izin usaha, izin usaha dan izin komersil. Adanya izin berusaha yang mudah dan cepat akan meningkatkan kontribusi Ekonomi Kreatif di Indonesia. Untuk mewujudkan kemudahan usaha di Sektor Ekonomi Kreatif maka pemerintah mengembangkan pelayanan dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi (Oktavia, 2019).

Untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Pembaharuan dalam bidang pelayanan perizinan berusaha menerapkan teknologi informasi dalam proses izin usaha dengan sistem *Online Single Submission* (OSS). OSS merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perijinan lainnya yang

termasuk di dalam layanan perizinan berusaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 (PP Nomor 24 Tahun 2018).

DPMPTSP Kabupaten Pekalongan memiliki peran dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS. Setiap tahunnya DPMTSPSP melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap kinerja dinas. Berikut hasil dari survey kepuasan masyarakat tahun 2022.

Tabel. 1.1 Nilai Unsur Pelayanan Kepuasan Masyarakat
DPMPTSP Kabupaten Pekalongan 2022

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur	Nilai Total SKM
1.	Persyaratan	1221	3,56	0,40	9,89
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1209	3,52	0,39	9,79
3.	Waktu penyelesaian	1182	3,45	0,38	9,57
4.	Biaya/tariff	1345	3,92	0,44	10,89
5.	Produk spesifikasi jenis pelayan	1204	3,51	0,39	9,75
6.	Kompetensi pelaksana	1212	3,53	0,39	9,82
7.	Perilaku pelaksana	1239	3,61	0,40	10,03
8.	Sarana dan prasarana	1210	3,53	0,39	9,80
9.	Penanganan pengaduan	1330	3,88	0,43	10,77
		11152	32,51	3,61	90,31

Sumber : Laporan SKM tahun 2022 DPMPTSP Kab. Pekalongan

Dari tabel diatas diketahui bahwa dari Sembilan unsur pelayanan yang menjadi pengukuran, tiga unsur terendah adalah

unsur waktu penyelesaian dengan nilai 3,45, unsur produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 3,51 dan unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,52. Sedangkan unsur tertinggi adalah unsur biaya/tarif dengan nilai 3,92. Secara umum kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pekalongan mendapatkan nilai mutu sangat baik, tetapi tiga unsur dengan nilai terendah menjadi perhatian karena kedua unsur tersebut merupakan kendala yang ingin diperbaiki oleh pemerintah melalui OSS (Herijanto & Sos, 2022).

Kendala atau hambatan lain dari sistem OSS yaitu integrasi sistem belum menyeluruh antara sistem perizinan kementerian dan lembaga, serta database perizinan yang belum terklasifikasi dengan jelas (Mahardika, 2019). Adanya kendala-kendala tersebut membuat pemerintah melakukan pembaharuan sistem dengan menghadirkan sistem *Online Single Submission-Risked Based Approach* (OSS RBA). Sistem OSS-RBA berlaku berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 terkait Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mencabut peraturan sebelumnya dan merupakan penerapan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Adapun kebijakan pemerintah yang menetapkan Kewajiban sertifikasi halal diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal. Pasal 140 regulasi ini mengatur bahwa penahapan kewajiban bersertifikat halal bagi produk makanan, minuman, hasil sembelihan, dan jasa penyembelihan dimulai dari tanggal 17 Oktober 2019 sampai dengan Oktober 2026. Dengan diberikannya batas waktu tersebut, Kementerian Agama memberikan kesempatan bagi pelaku usaha untuk mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB) dan dapat mengajukan sertifikasi halal bagi produknya. Keputusan ini juga untuk melindungi pelaku usaha, khususnya UMK, agar tidak bermasalah secara hukum atau terkena sanksi administratif.

Nomor Induk Berusaha (NIB) yang menjadi syarat wajib bagi pelaku usaha untuk mendapatkan Sertifikasi Halal yang difasilitasi oleh pemerintah dibawah kelolaan BPJPH, dimana dalam

pengurusan NIB harus melalui sistem OSS-RBA. Namun dilain sisi pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS-RBA ini masih memiliki kendala, sehingga menghambat pelaku usaha di pekalongan yang mayoritas adalah pelaku usaha muslim untuk lebih cepat mendapatkan sertifikasi halal bagi produk usahanya.

Tabel 1.2 Data Distribusi Sertifikat Halal di Pekalongan

Kabupaten/kota	Jumlah pendaftar SH	Jumlah SH	Jumlah produk sudah SH
Kabupaten Pekalongan	5.479	5.389	9.657
Kota Pekalongan	1.733	1.702	7.141

Sumber : BPJPH Kementerian Agama 2024

Berdasarkan data pada tabel 1.2 data distribusi sertifikat halal di Pekalongan yang diterbitkan oleh BPJPH Kementerian agama bahwa di Kabupaten Pekalongan terdapat 5.479 pendaftaran sertifikasi halal di lembaga terkait, sebanyak 5.389 baru diterbitkan sertifikat halalnya, artinya terdapat 90 produk usaha yang belum terbit sertifikasi halalnya atau masih dalam proses dan sebanyak 9.657 sudah bersertifikat halal. Sedangkan untuk daerah Kota Pekalongan jumlah pendaftar sertifikat halal sebanyak 1.733, dengan jumlah sertifikat halal yang terbit sebanyak 1.702 artinya masih terdapat 30 Sertifikat halal yang masih dalam proses dan sebanyak 7.141 produk sudah bersertifikat halal. Jumlah produk bersertifikat halal daerah Kabupaten Pekalongan lebih banyak dari jumlah Kota Pekalongan. Dari jumlah tersebut dapat diketahui bahwa antusiasme pelaku usaha muslim yang ada di Kabupaten Pekalongan lebih tinggi daripada pelaku usaha muslim yang ada di Kota Pekalongan.

Penerapan suatu kebijakan baru tentu tidak terlepas dari kendala-kendala yang menghambat efektivitas dan kualitas pelayanan. Seperti halnya yang disampaikan Hery Susanto selaku anggota Ombudsman mengatakan bahwa dalam pelaksanaannya

masih banyak daerah yang mengeluhkan sistem OSS terbaru ini karena ketidaksiapan dan ketidakpahaman dalam penerapannya (Widyaning, 2021). Pada penelitian yang dilakukan oleh Sabani, menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi di lingkup pemerintahan di Indonesia, baik di bidang perpajakan maupun pelayanan administrasi lainnya masih belum terlaksana dengan memuaskan karena ketersediaan dan kualitas informasi yang diberikan masih rendah, informasi, serta tingkat keandalan sistem yang masih perlu ditingkatkan (Sabani dkk., 2019).

Penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menggunakan model Delone & Mclean untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi. Berdasarkan penelitian tersebut, variabel kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang konsisten dengan memengaruhi variabel penggunaan dan manfaat bersih (AL-Zahrani, 2020). Apabila kualitas sistem baik maka semakin baik pula kemampuan untuk mengatasi *error* yang muncul, semakin fleksibel dan memiliki respon yang cepat. Kualitas informasi memengaruhi tingkat keberhasilan sistem, apabila informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut akurat, lengkap, relevan dan tepat waktu maka dapat membantu pengguna dalam proses pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan dengan kata lain informasi memberikan manfaat kepada pengguna (Chen dkk., 2020). Ketika sistem mengalami *error* maka aktivitas operasional akan terganggu disinilah peran kualitas pelayanan menjadi penting. Suatu layanan dinilai berkualitas apabila layanan yang diberikan responsive, dapat diandalkan, memberikan jaminan rasa aman atas identitas pribadi serta empati. Seperti halnya penelitian yang dilakukan sebelumnya bahwa semakin besar kualitas layanan yang diterima maka semakin besar tingkat kepuasan pengguna sehingga berkontribusi terhadap keberhasilan suatu sistem (Lee & Jeon, 2020). Mengacu pada penelitian – penelitian tersebut, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu sistem informasi berdasarkan Model Delone & Mclean yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna dan kualitas layanan yang

akhirnya akan memengaruhi manfaat bersih yang akan dirasakan oleh individu atau organisasi (DeLone dan McLean, 2003).

Meskipun demikian, terdapat beberapa variabel yang tidak memiliki pengaruh seperti variabel kualitas sistem yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna maupun penggunaan (Bradford dkk., 2020). Kemudian variabel kualitas informasi tidak memengaruhi penggunaan maupun kepuasan pengguna, serta kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna maupun penggunaan (Al-Mamary, 2019).

Jika melihat penelitian terdahulu banyak terdapat sistem pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah yang dianalisis menggunakan analisis kesuksesan sistem informasi yaitu melihat sebuah layanan pelayanan untuk masyarakat yang dibuat secara online sangat memudahkan masyarakat, mudah untuk dipahami dan pengaduan yang dilaksanakan tidak perlu mendatangi instansi terkait yang artinya bisa diakses dimana saja dan kapan saja. Selama sistem perizinan berusaha OSS-RBA ditetapkan pada tahun 2021 yang merupakan pembaruan dari sistem terdahulu belum ada analisis tentang sistem ini dalam hal kesuksesan atas informasi pada sistem. Maka hal ini dapat menjadi perbaikan ataupun evaluasi kepada pemerintah agar sistem pelayanan dapat digunakan lebih baik lagi untuk kedepannya.

Pengukuran efektivitas sistem OSS RBA dilakukan dengan menggunakan teori kesuksesan sistem DeLone & McLean melalui lima variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Oleh karena itu, maka peneliti memaparkannya dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Kesuksesan Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha OSS-RBA Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pekalongan”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas sistem, Kualitas informasi dan Kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA?
2. Apakah Kualitas sistem, Kualitas informasi dan Kualitas layanan dan kepuasan pengguna berpengaruh secara parsial terhadap manfaat bersih dalam penggunaan OSS-RBA?
3. Apakah Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA?
4. Apakah Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan dan Kepuasan pengguna sebagai variabel intervening berpengaruh secara simultan terhadap manfaat bersih dalam penggunaan OSS-RBA?
5. Apakah Kualitas sistem, Kualitas informasi, dan Kualitas layanan berpengaruh terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis variabel Kualitas sistem, Kualitas informasi dan Kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA.
2. Untuk menganalisis variabel Kualitas sistem, Kualitas informasi dan Kualitas layanan dan kepuasan pengguna berpengaruh secara parsial terhadap manfaat bersih dalam penggunaan OSS-RBA.
3. Untuk menganalisis variabel Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA.
4. Untuk menganalisis variabel Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan dan Kepuasan pengguna sebagai

variabel intervening berpengaruh secara simultan terhadap manfaat bersih dalam penggunaan OSS-RBA.

5. Untuk menganalisis variabel Kualitas sistem, Kualitas informasi, dan Kualitas layanan berpengaruh terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan sumbangan pemikiran baru bagi peneliti lain apabila akan melakukan penelitian dengan tema sejenis. Selain itu juga dapat menghasilkan bukti empiris dari pengukuran kesuksesan sebuah sistem pelayanan perizinan berusaha OSS-RBA di Kabupaten Pekalongan.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai wawasan, pengetahuan dan gambaran serta bahan referensi bacaan untuk penelitian selanjutnya yang memerlukan pengetahuan lebih lanjut tentang efektivitas suatu sistem pelayanan publik. Menambah informasi bagi pelaku usaha tentang kesuksesan sistem OSS-RBA yang terlaksana di Kabupaten Pekalongan.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun dengan sistematis yang tersusun dari beberapa bagian atau bab dengan tujuan agar dapat mengetahui isi skripsi tersebut dengan mudah. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini terdiri dari lima sub bab. Pertama, diawali dengan latar belakang masalah tentang sistem pelayanan perizinan berusaha. Kedua, dilanjutkan dengan rumusan masalah pada penelitian

ini. Ketiga, maksud dan tujuan penelitian. Keempat, manfaat dari penelitian dan yang kelima uraian sistematika penulisan pada penelitian ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka ini menjelaskan landasan teori yang digunakan dan berkaitan dengan konsep dasar dan teori yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Tinjauan pustaka, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang pendekatan jenis penelitian, pendekatan yang digunakan, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel yang dibutuhkan dan teknik pengambilan sampelnya, instrument penelitian serta teknik pengumpulan data teknik untuk menganalisis data penelitian.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum, deskripsi hasil penelitian yang telah diolah kemudian dilakukan analisis antara hasil penelitian dengan teori yang relevan yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan tentang hal-hal secara garis besar dalam penelitian dan saran yang berisi masukan kepada pihak terkait.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA. Dengan begitu semakin tinggi kualitas sistem yang dimiliki OSS-RBA maka akan berdampak pada meningkatnya tingkat manfaat bersih. Berpengaruhnya kualitas sistem terhadap manfaat bersih dilatarbelakangi oleh sudah mampunya OSS-RBA dalam menampilkan data dan sistem yang berkualitas. Sistem yang berkualitas tersebut akan memberikan keuntungan bersih bagi penggunanya baik itu individu maupun kelompok, karena dengan sistem yang berkualitas tersebut akan meningkatkan produktivitas pengguna.
2. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA. Atau tinggi rendahnya kualitas informasi yang diberikan tidak akan berdampak pada tingkat kepuasan para pengguna OSS-RBA. Kualitas informasi berhubungan dengan tingkat manfaat yang didapat dari suatu informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Tidak berpengaruhnya kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan menandakan bahwasanya OSS-RBA belum memenuhi indikator seperti; *Accuracy* (Akurat), *Timeliness* (Ketepatan Waktu), *Completeness* (Kelengkapan), *Relevance* (Relevan).
3. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA. Atau tinggi rendahnya kualitas layanan yang diberikan tidak akan berdampak pada tingkat kepuasan para pengguna OSS-RBA. Tidak berpengaruhnya kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna menandakan bahwasanya OSS-RBA belum memenuhi indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan diantaranya *Assurance* (Jaminan), *Responsiveness* (Kecepatan Respon), *Emphaty* (Empati).
4. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA. Dengan begitu semakin tinggi

kualitas sistem yang dimiliki OSS-RBA maka akan berdampak pada meningkatnya tingkat manfaat bersih. Berpengaruhnya kualitas sistem terhadap manfaat bersih dilatarbelakangi oleh sudah mampunya OSS-RBA dalam menampilkan data dan sistem yang berkualitas. Sistem yang berkualitas tersebut akan memberikan keuntungan bersih bagi penggunanya baik itu individu maupun kelompok, karena dengan sistem yang berkualitas tersebut akan meningkatkan produktivitas pengguna.

5. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih dalam penggunaan OSS-RBA. Atau tinggi rendahnya kualitas informasi yang diberikan tidak akan berdampak pada manfaat bersih penggunaan OSS-RBA. Kualitas informasi berhubungan dengan tingkat manfaat yang didapat dari suatu informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Penggunaan sistem yang digunakan secara rutin harusnya diikuti dengan peningkatan pengetahuan yang diperoleh dari informasi penggunaan sistem tersebut, namun kemampuan setiap pengguna dalam menguasai sistem itu berbeda-beda. Kemampuan tiap pengguna akan menentukan manfaat yang akan didapatkan. Manfaat suatu sistem tidak akan terasa walaupun sistem tersebut berkualitas apabila pengguna sistem tersebut tidak menguasai penggunaan sistem tersebut dengan optimal.
6. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih dalam penggunaan OSS-RBA. Atau tinggi rendahnya kualitas layanan yang diberikan tidak akan berdampak pada manfaat bersih penggunaan OSS-RBA. Kualitas layanan yang tidak sesuai keperluan dan keinginan pengguna akan berdampak pada kurang optimalnya penggunaan OSS-RBA sehingga akan menyebabkan pengguna tidak merasakan manfaat dari sistem OSS-RBA tersebut.
7. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih dalam penggunaan OSS-RBA. Dengan begitu semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna OSS-RBA maka akan berdampak pada meningkatnya tingkat manfaat bersih. Berpengaruhnya kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih menandakan

bahwasanya pengguna OSS-RBA merasa puas dengan sistem yang dimiliki yang secara langsung akan meningkatkan manfaat.

8. Kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA. Kepuasan penggunaan mampu memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih. Maka semakin bagus kualitas sistem yang dimiliki OSS-RBA akan memunculkan rasa kepuasan pengguna yang pada akhirnya akan melahirkan manfaat dari penggunaan OSS-RBA.
9. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA. Kepuasan pengguna tidak mampu menjadi variabel intervening diantara variabel kualitas informasi terhadap variabel manfaat bersih. Atau dengan kata lain kepuasan penggunaan tidak mampu memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat bersih. Maka walaupun kualitas informasi yang dimiliki OSS-RBA semakin bagus, tidak akan membuat rasa kepuasan muncul yang pada akhirnya juga tidak akan melahirkan manfaat dari penggunaan OSS-RBA.
10. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna dalam penggunaan OSS-RBA. Kepuasan penggunaan tidak mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat bersih. Maka walaupun kualitas layanan yang dimiliki OSS-RBA semakin bagus, tidak akan membuat rasa kepuasan muncul yang pada akhirnya juga tidak akan melahirkan manfaat dari penggunaan OSS-RBA.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Riset ini belum mampu membuktikan pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna.
2. Pengambilan sampel dilakukan dengan populasi yang kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mamary, Y. H. S. (2019). *Measuring Information Systems Success In Yemen: Potential Of Delone And Mcleans Model*. 8(07).
- AL-Zahrani, M. (2020). Integrating IS success model with cybersecurity factors for e-government implementation in the Kingdom of Saudi Arabia. *International Journal of Electrical and Computer Engineering (IJECE)*, 10(5), 4937. <https://doi.org/10.11591/ijece.v10i5.pp4937-4955>
- Azizah, A. H., Sandfreni, S., & Ulum, M. B. (2021). ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN PORTAL RESMI MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN. *Sebatik*, 25(2), 303–310. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1671>
- Bradford, M., Henderson, D., Baxter, R. J., & Navarro, P. (2020). Using generalized audit software to detect material misstatements, control deficiencies and fraud: How financial and IT auditors perceive net audit benefits. *Managerial Auditing Journal*, 35(4), 521–547. <https://doi.org/10.1108/MAJ-05-2019-2277>
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., & Cong, G. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare*, 8(3), 200. <https://doi.org/10.3390/healthcare8030200>
- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2021). *Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile*. 5(1).

- Herijanto, E., & Sos, S. (2022). *KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PEKALONGAN*.
- Krisdiantoro, Y., Subekti, I., & Prihatiningtias, Y. W. (2018). PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP MANFAAT BERSIH DENGAN INTENSITAS PENGGUNAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 5(2).
- Kurniawan, I. M. W. S., Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2020). ANALISIS KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI ONLINE SINGLE SUBMISSION MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, 9(3), 326. <https://doi.org/10.23887/janapati.v9i3.25087>
- Lee, E.-Y., & Jeon, Y. J. J. (2020). The Difference of User Satisfaction and Net Benefit of a Mobile Learning Management System According to Self-Directed Learning: An Investigation of Cyber University Students in Hospitality. *Sustainability*, 12(7), 2672. <https://doi.org/10.3390/su12072672>
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (edisi kedua). UPP STIM YKPN.
- Makmur, M. (2011). *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Refika Aditama.
- Mkinga, M., & Mandari, H. (2020). Evaluating Students Information System Success Using DeLone and McLean's Model: Student's Perspective. *Journal of International Technology and Information Management*, 29(2), 24–42. <https://doi.org/10.58729/1941-6679.1447>
- Nurhasanah, N. (2019). Pengaruh Keterampilan Kerja Dan Fasilitas Terhadap Produktivitas Kerja Persatuan Nelayan

Kampung Bugis Kota Tanjungpinang. *Bahtera Inovasi*, 2(2), 83–93. <https://doi.org/10.31629/bi.v2i2.1622>

Oktavia, E. (2019). *PROGRAM STUDI SI AKUNTANSI PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER 2019*.

Pebriyanti Siringo Ringo, R., Kurniabudi, & Hendri, H. (2022). Model Delone Dan Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan Pada Aplikasi PeduliLindungi Dimasa Pandemi Covid-19. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer(JAKAKOM)*, 2(2), 207–215. <https://doi.org/10.33998/jakakom.2022.2.2.98>

Permana, G. P. L., & Mudiyaniti, N. W. (2021). ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM KEUANGAN DESA (SISKEUDES) DENGAN MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI DIPERBARUI OLEH DELONE DAN MCLEAN DI KABUPATEN GIANYAR. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13(1), 75–85. <https://doi.org/10.22225/kr.13.1.2021.75-85>

PP Nomor 5 Tahun. (2021). *PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO*.

Putra, I. H., Ismanto, S. U., & Runiawati, N. (2022). EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH BARANG MILIK DAERAH (SIMDA BMD) PADA PEMERINTAH DAERAH KOTA BANDUNG. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 238. <https://doi.org/10.24198/jane.v14i1.41311>

Qorina Dzulfi Rizkiani & Sudjana. (2022). Pengukuran Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan

Perizinan Terpadu Kabupaten Garut. *Indonesian Accounting Research Journal*, 2(3), 209–217. <https://doi.org/10.35313/iarj.v2i3.4115>

- Raharjo, S., Paramita, P. D., & Warso, M. M. (2016). PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, PENGALAMAN DAN PELATIHAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DENGAN KOMPETENSI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Journal Of Management*, 2.
- Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2019). Evaluating the Performance of E-Government in Indonesia: A Thematic Analysis. *Proceedings of the 12th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 435–440. <https://doi.org/10.1145/3326365.3326422>
- Sarinah, & Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen* (1 ed.). CV. Budi Utama.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi*. CV. Budi Utama.
- Siahaan, A. Y., & Pardede, P. D. K. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik* (pertama). PT Pena Persada Kertas Utama.
- Syahfitri, K. R., Trisnawati, R., & Ahyani, F. (2022). DAMPAK KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NET BENEFIT PEMAKAIAN WEBSITE LAZISMU SOLO DENGAN VARIABEL INTERVENING KEPUASAN PENGGUNA. *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*, 8(2), 17. <https://doi.org/10.35906/jurakun.v8i2.1017>
- The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. (2003). *Journal of*





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
PERPUSTAKAAN

Jalan Pahlawan Km. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.perpustakaan.uingusdur.ac.id email: perpustakaan@uingusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NAELA MARDIANI
NIM : 4117247
Jurusan/Prodi : EKONOMI SYARIAH
E-mail address : naelamardiani@gmail.com
No. Hp : 085876650683

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM PELAYANAN PERIZINAN
BERUSAHA OSS-RBA DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PEKALONGAN**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 18 Juli 2024



NAELA MARDIANI
NIM. 4117247

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam file softcopy /CD