

SKRIPSI

**ANALISIS ACCEPTANCE USER SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION-
RISK BASED APPROACH (OSS-RBA) DALAM PELAYANAN PERIZINAN
BERUSAHA DI KOTA BANJARBARU**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**

Oleh:

Dwi Safitri

NIM. 1910411220015



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS ACCEPTANCE USER SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION-
RISK BASED APPROACH (OSS-RBA) DALAM PELAYANAN PERISINAN
BERUSAHA DI KOTA BANJARBARU**

A. Nama Mahasiswa : Dwi Safitri

NIM : 1910411220015

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 19 Juni 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si)

(.....)

NIP. 197706012002121001

b. Sekretaris

(Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc)

(.....)

NIP. 196710051997021001

c. Anggota

(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)

(.....)

NIP. 197506161999032002

Mengetahui

Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 19 Juni 2023

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 19 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3216/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 7 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Dwi Safitri
NIM : 1910411220015
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Acceptance User Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS-RBA) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Kota Banjarbaru
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai
Nilai : 84(A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

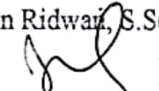
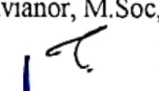

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 19 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Dwi Safitri

1. ketua : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc
()
3. Anggota : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()



Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Dwi Safitri
Tempat/ Tanggal Lahir Tapin, 08 Januari 2001
NIM 1910411220015
Jurusan/Program Studi Administiasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah Jl. Sukamara RT.002 RW. 002, Kel. Landasan Ulin Utara, Kec. Liang Anggang, Kota Banjarbaru

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pemyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 23 Juni 2023

Melaksanakan yang bersangkutan,



NIM. 1910411220015

ABSTRAK

Dwi Safitri 1910411220015 “Analisis *Acceptance User* Sistem *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS-RBA) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Kota Banjarbaru”. Dibawah Bimbingan Bapak M. Nur Iman Ridwan

Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS-RBA) adalah sistem pelayanan perizinan berusaha yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia pada pertengahan tahun 2021 dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Sistem ini membuat pengajuan perizinan berusaha dilakukan secara online, terintegrasi dan berbasis resiko.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Acceptance User* sistem *Online Single Submission -Risk Based Approach* (OSS-RBA) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Kota Banjarbaru, hal ini dikarenakan keberhasilan E-Government sebagai konsep pemanfaatan sebuah sistem teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat penerimaan dalam penggunaannya. Beserta faktor penghambat yang dapat mempengaruhi *Acceptance User* sistem *Online Single Submission -Risk Based Approach* (OSS-RBA) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Kota Banjarbaru.

Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Sumber dan Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan *Acceptance User* Sistem *Online Single Submission - Risk Based Approach* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa rendahnya persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*) tidak berpengaruh secara signifikan pada persepsi kebermanfaatannya sistem (*Perceived Usefulness*). Fenomena tersebut terjadi karena pengguna masih menerima penggunaan sistem OSS-RBA dalam pelayanan perizinan berusaha dikarenakan persepsi kebermanfaatannya, walaupun persepsi kemudahan untuk pengguna belum dapat diterima sepenuhnya dari sistem. Dengan faktor eksternal kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam menggunakan teknologi dan faktor internal perubahan konsep perizinan berusaha dengan sistem berbasis resiko yang mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem OSS-RBA dalam pelayanan perizinan berusaha.

Saran yang dapat dikembangkan kepada pihak DPMPTSP Kota Banjarbaru agar memperluas informasi dan sasaran bimbingan teknis OSS-RBA agar setiap kalangan pelaku usaha dapat memahami penggunaan sistem pelayanannya. Serta memperbarui fitur pengisian otomatis pada pengisian kode KBLI dalam proses pengajuan perizinan agar semakin mempermudah penggunaannya.

Kata Kunci: *E-Government, Acceptance, TAM, OSS-RBA, Perizinan Berusaha*

ABSTRACT

Dwi Safitri, 1910411220015. "Analysis of User Acceptance of Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA) System in Business Licensing Services in Banjarbaru City". Under the guidance of Mr. M. Nur Iman Ridwan.

Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS-RBA) is a business licensing service system implemented by the Indonesian government in mid-2021 in order to improve public services. This system makes business licensing applications online, integrated and risk-based.

This study aims to determine the Acceptance User of the Online Single Submission -Risk Based Approach (OSS-RBA) system in Business Licensing Services in Banjarbaru City, this is because the success of E-Government as a concept of utilizing an information technology system in public services can be seen from the level of acceptance in its use. Along with inhibiting factors that can affect the Acceptance User of the Online Single Submission -Risk Based Approach (OSS-RBA) system in Business Licensing Services in Banjarbaru City.

The research method used is a qualitative approach with a qualitative descriptive type. Sources and Techniques of data collection with interviews, observation and documentation.

The research results show that the Acceptance User of the Online Single Submission - Risk Based Approach system in Business Licensing Services in Banjarbaru City shows that the low user perception of ease (Perceived Ease of Use) does not significantly affect the perception of system usefulness (Perceived Usefulness). This phenomenon occurs because users still accept the use of the OSS-RBA system in business licensing services due to its usefulness perception, even though the ease perception for users has not been fully accepted by the system. With external factors such as the lack of business ability to use technology and internal factors such as changes in the concept of business licensing with risk-based systems that affect user acceptance of the OSS-RBA system in business licensing services. Suggestions that can be developed for the DPMPTSP Kota Banjarbaru to expand information and technical guidance targets for OSS-RBA so that every business group can understand the use of its service system. And update automatic filling features on KBLI code filling in licensing submission processes to make it easier to use.

Keywords: E-Government, Acceptance, TAM, OSS-RBA, Business Licensing

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa , karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis *Acceptance User Sistem Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS-RBA) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Kota Banjarbaru” ini dengan lancar. Penulis menyadari akan banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki, oleh karena itu dengan kerendahaan hati penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak yang bertujuan untuk membangun penelitian ini menjadi lebih baik. Selesaiannya skripsi ini tidak luput dari banyaknya partisipasi dan bantuan dari berbagai pihak yang telah diberikan kepada penulis, oleh karena itu dalam kesempatan ini perkenankan penulis mrenyampaikan ucapan terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala partisipasi dan bantuan kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Trysilvana Azwari S.Ap, M.AP selaku Dosen Penasihat Akademik yang memberikan motivasi, masukan,saran,ilmu,bimbingan serta arahan kepada penulis demi menyelesaikan studi ini.

5. Bapak H. M. Nur Iman Ridwan S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang memberikan motivasi, masukan, saran, ilmu, bimbingan serta arahan kepada penulis demi menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak Dr.Tomi Oktavianor M.Soc,Sc selaku dosen penguji I dan Ibu Avela Dewi S.Sos, M.Si selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan yang baik dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar Program studi Administrasi Publik yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Kedua orang tua penulis Bapak Satimin, Ibu Eri Susanti yang telah memberikan kasih sayang, semangat, do'a, nasehat,dan segalanya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta saudari kandung penulis yaitu Puji Lestari yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Banjarbaru yang telah meluangkan waktunya menjadi informan dan bersedia memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk Skripsi ini.
10. Untuk sahabat 334 Gurl (Indri, Tazla, Eka, Ibay, Uli, Annisa, Ara, Fatimah, Iyya) yang telah memberikan semangat, dan motivasi untuk membantu menyelesaikan penulisan skrpsi, serta menemani kehidupan kampus selama ini.
11. Teman-Teman Angkatan 2019 Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesan dan cerita selama perkuliahan.

12. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah menjadi wadah berproses untuk penulis mendapatkan ilmu dan pengalaman di luar perkuliahan.
13. Keluarga Besar Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat periode 2020 dan 2021 yang telah menjadi wadah berproses untuk penulis untuk mendapatkan ilmu dan pengalaman di luar perkuliahan.
14. Berbagai orang baik yang telah memberikan saran, dukungan dan doa kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Akhir kata penulis mengucapkan semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan untuk menambah pengetahuan khususnya pembaca umumnya.

Banjarbaru, 29 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep Pelayanan Publik	13
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	13
2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik	14
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	15
2.3 Konsep E-Government	16
2.3.1 Pengertian E-Government	16
2.3.2 Tahapan Penerapan E-Government	18
2.3.3 Faktor-Faktor Kesiapan E-Government	22
2.4 Konsep Acceptance	25
2.5 Model-Model Penerimaan Teknologi (<i>Technology Acceptance Model/TAM</i>)	26
2.6 Sistem Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS-RBA)	34
2.6.1 Definisi dan Manfaat Sistem Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS-RBA)	34

2.6.2	Konsep Sitem Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS-RBA)	36
2.7	Kerangka Berpikir	41
BAB III. METODE PENELITIAN		42
3.1	Pendekatan Penelitian	42
3.2	Tipe Penelitian	43
3.3	Lokasi Penelitian	44
3.4	Sumber Data	45
3.5	Subjek Penelitian	45
3.6	Teknik Pengumpulan Data	47
3.7	Proses Analisis Data	48
BAB IV. GAMBARAN UMUM		50
4.1	Gambaran Kota Banjarbaru	50
4.1.1	Kondisi Geografis, Demografis dan Administratif Kota Banjarbaru	50
4.1.2	Visi dan Misi serta Tujuan Sasaran Kota Banjarbaru	52
4.2	Gambaran DPMPTSP Kota Banjarbaru	55
4.2.1	Gambaran Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Banjarbaru	55
4.2.2	Gambaran Pegawai DPMPTSP Kota Banjarbaru	58
4.2.3	Pelayanan di DPMPTSP Kota Banjarbaru	60
4.3	Mekanisme Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA)	64
4.3.1	Pembuatan dan Aktivisasi Akun OSS	66
4.3.2	Pengajuan Perizinan Berdasarkan Tingkat Resiko	67
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		69
5.1	Hasil Penelitian	69
5.1.1	Acceptance User Sistem Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Kota Banjarbaru	69
5.1.2	Faktor Penghambat Acceptance User Terhadap Sistem Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Kota Banjarbaru	95

5.2	Pembahasan.....	99
5.2.1	Accptance User Terhadap Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha	99
5.2.2	Faktor Penghambat <i>Acceptance User</i> Sistem <i>Online Single Submission – Risk Based Approach</i> (OSS-RBA) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Kota Banjarbaru.....	116
BAB VI. PENUTUP.....		119
6.1	Kesimpulan.....	119
6.2	Saran	120
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN.....		127

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Pengguna OSS-RBA di Kota Banjarbaru Periode Juli-Desember	5
Table 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
Tabel 2.2. Klasifikasi Tingkat Resiko Perizinan Berusaha.....	38
Tabel 3.1 Daftar Informan Utama Pelaku Usaha Berizin	47
Tabel 3.2 Daftar Informan Pendukung.....	48
Tabel. 4.1 Rumusan Misi, Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Kota Banjarbaru tahun 2021-2026	56
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai di DPMPTSP Kota Banjarbaru Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022.....	61
Tabel. 4.3. Daftar Pelayanan Non-Perizinan DPMPTSP Kota Banjarbaru	62
Tabel. 4.4 Daftar Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Banjarbaru	63
Tabel 5.1 Matriks Temuan Hasil Penelitian.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Teori TAM (Technology Acceptance Model)	28
Gambar 2.2 Bagan Faktor Kunci perceived usefulness dan perceived ease of use ..	30
Gambar 2.3 Alur Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjarbaru	58
Gambar 4.2 Skema Mekanisme Perizinan Berusaha Berbasis Resiko melalui OSS	67
Gambar 5.1. Tampilan homepage website OSS.....	75
Gambar 5.2 Tampilan Pencarian Kode KBLI dalam Sistem OSS-RBA	78
Gambar 5.3 Layanan Bimbingan OSS di Kantor DPMPTSP Kota Banjarbaru	100