

KUALITAS PELAYANAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI
ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA BANJARBARU

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

Zeindina Shalomyta

2110413320045



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI
ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA
BANJARBARU

- A. Nama Mahasiswi : Zeindina Shalomyta NIM : 2110413320045
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai (A) dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 19 Mei 2025
- C. Tim Penguji:

- a. Ketua
Farah Qubayla, S.I.P. M.P.S
NIP. 19901220 201903 2 015 (.....)
- b. Sekertaris
Drs. Abdurrahman, M.Si
NIP. 19631227 198903 1 002 (.....)
- c. Anggota
Nike Purnamawati, S.I.P. M.S.I
NIP. 19950314 202203 2 016 (.....)

Banjarmasin, 27 Mei 2025
Ketua Pembimbing

Farah Qubayla, S.I.P. M.P.S
NIP. 19901220 201903 2 015

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Susadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti dedikasikan teruntuk orang-orang terkasih yang telah banyak memberikan perhatian yang tulus serta motivasi untuk peneliti, terutama kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, Bapak Abdul Hamid dan Ibu Sulistriyati.

Terima kasih telah berjuang tanpa lelah demi kehidupan peneliti, mengusahakan segala kebutuhan, mendidik dan membimbing dengan penuh kesabaran, memastikan peneliti mendapat yang terbaik. Apa pun yang peneliti capai hari ini, ada Bapak dan Ibu dibaliknya dalam setiap doa, usaha, dan air mata yang tak terlihat. Terima kasih, atas cinta yang tak bersyarat, atas peluh yang tak pernah dihitung. Semoga Tuhan selalu menjaga dan membalas segala kebaikanmu.

2. Teruntuk kakak peneliti yang telah peneliti saksikan perjalanan hidupnya, Hendra Febrian Bachri, Terima kasih telah menjadi sosok yang menginspirasi. Setiap kenangan yang kita lalui bersama sangat berharga dan tak terlupakan.

ABSTRAK

Zeindina Shalomyta. 2110413320045. 2025. Kualitas Pelayanan *E-Government* Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kota Banjarbaru. Dibimbing oleh Farah Qubayla.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan e-Government melalui aplikasi *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Banjarbaru. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan teori kualitas pelayanan *SERVQUAL* dari Parasuraman yang meliputi dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati, penelitian ini mengkaji persepsi dan pengalaman masyarakat pengguna layanan OSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Banjarbaru telah menyediakan fasilitas fisik yang memadai dan nyaman, termasuk ruang tunggu, mushola, ruang laktasi, area bermain anak, serta fasilitas ramah disabilitas seperti kursi roda dan toilet khusus. Dari sisi reliabilitas, OSS memberikan layanan perizinan yang akurat, cepat, dan sesuai prosedur, memudahkan pelaku usaha dalam pengurusan izin secara online. Daya tanggap petugas sangat baik dengan respons cepat dan penjelasan mudah dipahami, baik secara langsung maupun melalui call center. Aspek jaminan tercermin dari profesionalisme petugas, sosialisasi intensif, serta transparansi biaya layanan yang gratis untuk pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB). Empati petugas terlihat dari perhatian personal, pelatihan khusus bagi penyandang disabilitas, dan pendampingan bagi masyarakat yang kurang familiar teknologi. Penelitian merekomendasikan peningkatan literasi digital masyarakat dan penguatan sinergi antarinstansi untuk mengatasi kendala teknis dan memperbaiki akses layanan OSS secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan *e-government* melalui OSS di DPMPTSP Kota Banjarbaru telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi masyarakat, menjadi model pelayanan publik berbasis teknologi yang efektif, efisien, dan inklusif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *E-government*, *Online Single Submission (OSS)*, Dinas Penanaman Modal, pelayanan publik, Kota Banjarbaru.

ABSTRACT

Zeindina Shalomyta. 2110413320045. 2025. Quality Of E-Government Services Through The Online Single Submission (OSS) application at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) in Banjarbaru City. Supervised by Farah Qubayla.

This study aims to examine the quality of e-government services through the Online Single Submission (OSS) application at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) in Banjarbaru City. Using a qualitative descriptive approach and the SERVQUAL service quality theory by Parasuraman, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, Assurance, and empathy, this research explores public perceptions and experiences of OSS users.

The results show that DPMPTSP Banjarbaru provides adequate and comfortable physical facilities, including waiting rooms, prayer rooms, lactation rooms, children's play areas, and disability-friendly facilities such as wheelchairs, walking aids, and special toilets. In terms of reliability, OSS offers accurate, fast, and procedural licensing services, facilitating business actors in managing permits online. The responsiveness of staff is excellent, with quick responses and clear explanations both in person and via call center. Assurance is reflected in the professionalism of staff, intensive socialization, and transparent, free issuance of Business Identification Numbers (NIB). Empathy is demonstrated through personal attention, special training for persons with disabilities, and assistance for users less familiar with technology. The study recommends improving digital literacy among the community and strengthening inter-agency synergy to overcome technical obstacles and enhance OSS service accessibility sustainably. Overall, the quality of e-government services via OSS at DPMPTSP Banjarbaru meets and even exceeds public expectations, serving as an effective, efficient, and inclusive model of technology-based public service.

Keywords: Service Quality, E-government, Online Single Submission (OSS), Investment Office, public service, Banjarbaru City.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zeindina Shalomyta
NIM : 2110413320045
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarbaru, 23 Juni 2003
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan *E-Government* Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kota Banjarbaru” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akur sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut. Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin 16 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



Zeindina Shalomyta
NIM 2110413320045

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah senantiasa peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan *E-Government* Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Banjarbaru”. Sholawat serta salam senantia peneliti haturkan kehadiran Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita nantikan syafa’atnya kelak dihari akhir.

Karya ini tidak akan pernah ada tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah terlibat. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurahman S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, nasihat, motivasi, dan berbagai pengalaman yang berharga kepada peneliti. Semoga segala ilmu yang beliau berikan kepada peneliti dapat menjadi manfaat dan penuh berkah.

5. Bapak Drs. Abdurrahman, M.si selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan kepada peneliti. Semoga segala ilmu yang beliau berikan kepada peneliti dapat menjadi manfaat dan penuh berkah.
6. Ibu Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan kepada peneliti. Semoga segala ilmu yang beliau berikan kepada peneliti dapat menjadi manfaat dan penuh berkah.
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan bermanfaat bagi peneliti.
8. Seluruh Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan bagi peneliti.
9. Sahabat dan teman saya yang memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih telah saling menyemangati, memberi informasi, menghibur dikala suka maupun duka. Teruslah berjuang semoga kebaikan dan keberuntungan selalu memihak kepada kalian.
10. Teman-teman angkatan 2021, tetaplah semangat untuk mengejar impian dan jangan pantang menyerah.
11. Semua pihak yang ikut membantu dalam menyelesaikan penelitian ini baik moril maupun materil.

Akhirnya peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dan pembaca. Peneliti Menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, apabila

terdapat kesalahan baik dalam bentuk kata, bahasa, dan teknik penulisan, maka dengan rendah hati peneliti mengharapkan agar pembaca memberi masukan berupa saran yang bertujuan membangun kesempurnaan skripsi ini.

Banjarmasin, 19 Mei 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Zeindina Shalomyta', written in a cursive style.

Peneliti,
Zeindina Shalomyta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	i
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Relevansi Penelitian Dengan Ilmu Pemerintahan	13
2.3 Landasan Teori Dan Konseptual	15
2.3.1 Pelayanan Publik	15
2.3.1.1 Jenis Pelayanan Publik	16
2.3.1.2 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	21
2.3.2 <i>E-Government</i>	23
2.3.2.1 Pengertian <i>E-Government</i>	23
2.3.2.2 Tujuan dan Manfaat <i>E-Government</i>	24
2.3.3 <i>Online Single Submission (OSS)</i>	26
2.3.4 Kerangka Pemikiran	29
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian	34
3.3 Penentuan Informan	34
3.4 Informan Penelitian	35
3.5 Sumber Data	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.7 Analisis Data	37
3.8 Tabel Jadwal Penelitian	41
BAB IV	42
GAMBARAN UMUM	42
4.1 Gambaran Umum Kota Banjarbaru	42

4.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru	46
4.2.1 Jadwal Pelayanan DPMPTSP Banjarbaru	47
4.2.2 Lokasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru	51
4.3 Gambaran Umum OSS	52
4.3.1 Pembuatan dan Aktivasi Akun OSS	52
BAB V	61
HASIL PENELITIAN	61
5.1 Hasil Penelitian	61
5.2 Pembahasan	73
5.2.1 Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	74
5.2.2 Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Reliability</i> (Reabilitas)	77
5.2.3 Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	79
5.2.4 Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan)	82
5.2.5 Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Empathy</i> (Empati)	84
BAB VI	89
PENUTUP	89
6.1 Kesimpulan	89
6.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Website Pelayanan Perizinan OSS.....	39
Gambar 4.1 Peta Kota Banjarbaru	54
Gambar 4.2 Gedung DPMPTSP Kota Banjarbaru.....	59
Gambar 4.3 Jam Pelayanan DPMPTSP Banjarbaru	60
Gambar 5.1 Dokumentasi Fasilitas DPMPTSP Kota Banjarbaru	76
Gambar 5.2 Tangkapan Layar Instagram Resmi DPMPTSP	78
Gambar 5.3 Tangkapan Layar Aplikasi OSS.....	79
Gambar 5.4 Call Center DPMPTSP Kota Banjarbaru	80
Gambar 5.5 Biaya DPMPTSP Kota Banjarbaru	83
Gambar 5.6 Pelayanan Pada DPMPTSP Kota Banjarbaru	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	53
Tabel 4.1 Kecamatan dan Kelurahan Kota Banjarbaru.....	56
Tabel 4.2 Suku Bangsa Kota Banjarbaru.....	57
Tabel 4.3 Perizinan yang tersedia di DPMPTSP Kota Banjarbaru.....	61

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	44
Bagan 3.1 Analisis Data Kualitatif	52
Bagan 4.1 Pengelola DPMPTSP Kota Banjarbaru	62