



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Program Sarjana**

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pendaftaran Online Bidang Izin
Usaha Dengan One Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Octa Setyadi Faisal

2016310006

BANDUNG

2023



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pendaftaran Online Bidang Izin
Usaha Dengan One Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Octa Setyadi Faisal

2016310006

Pembimbing

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

Bandung

2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Octa Setyadi Faisal
Nomor Pokok : 2016310005
Judul : Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Pendaftaran Online Bidang Izin Usaha Dengan *One Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin 04 Agustus 2023
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si.

:  03092023

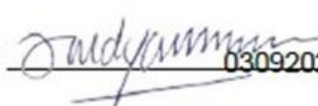
Sekretaris

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

:  03092023

Anggota

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D.

:  03092023

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Octa Setyadi Faisal

NPM : 2016310005

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pendaftaran Online Bidang Izin Usaha Dengan One Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiridan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun Karya atau pendapat lain yang dikutip, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini diketahui dan seijin dari pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 21 Juli 2023



10000
METEKA
TEMBE
931E5AKX538943240

Octa Setyadi Faisal

Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pendaftaran Online Bidang Izin Usaha Dengan One Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

ORIGINALITY REPORT

23% SIMILARITY INDEX	22% INTERNET SOURCES	9% PUBLICATIONS	15% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Catholic University of Parahyangan Student Paper	3%
2	ejournal-s1.undip.ac.id Internet Source	2%
3	123dok.com Internet Source	2%
4	docplayer.info Internet Source	1%
5	repository.unpar.ac.id Internet Source	1%
6	repository.upi.edu Internet Source	1%
7	repository.widyatama.ac.id Internet Source	1%
8	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1%

ABSTRAK

Nama: Octa Setyadi Faisal

NPM: 2016310006

Judul: Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Pendaftaran Online Bidang Izin Usaha Dengan *One Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap pendaftaran online bidang izin usaha dengan one single submission (OSS) yang di terbitkan oleh Dinas Modal dan Palayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan dimensi dari Doll & Torkzadeh yaitu dimensi *Content* , dimensi *Accuracy*. dimensi *Format* , dimensi *easy of use* dan dimensi *timeliness*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif yaitu distribusi frekuensi dan nilai kecenderungan pusat. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan metode survey yang dilakukan dengan cara yaitu penyebaran kuesioner kepada 51 pengguna *website*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan *website* merasa puas atas *Content,Accuracy,Format,Easy Of Use* dan *Timeliness* dari *one online submission* (OSS) yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

Kata kunci: Sistem Teknologi Informasi, Online Single Submission, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Name: Octa Setyadi Faisal

NPM: 2016310006

Title: Level of Service User Satisfaction with Online Registration in the Field of Business Permits with One Single Submission (OSS) at the Investment Service and One-Stop Integrated Services in the City of Bandung

This research aims to analyze the level of user satisfaction with online registration for business permits with one single submission (OSS) published by the Bandung City One Stop Capital and Integrated Services Service. This research uses dimensions from Doll & Torkzadeh, namely the Content dimension, the Accuracy dimension, format dimension, ease of use dimension and timeliness dimension. This research uses quantitative methods with descriptive analysis, namely frequency distribution and central tendency values. The data collection technique uses a survey method which is carried out by distributing questionnaires to 51 website users. The research results show that website service users are satisfied with the Content, Accuracy, Format, Easy Of Use and Timeliness of the one online submission (OSS) used by the Bandung City Investment and One Stop Integrated Services Service

Keywords: Information Technology Systems, Online Single Submission, User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat dan berkahnya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pendaftaran Online Bidang Izin Usaha Dengan One Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.”

Dalam penyusunan skripsi penelitian ini dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa proposal penelitian ini dapat tersusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Universitas Katolik Parahyangan, sebagai almamater tempat penulis mendapatkan ilmu.
2. Bapak Hubertus Hasan, Drs., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan meluangkan waktu dan tenaganya, serta memberikan ide baru pengetahuannya dalam proses membimbing penulis untuk menyelesaikan penulisan penelitian skripsi ini.
3. Bapak Prof. Pius Suratman Kartasmita, Drs., M.Si., Ph.D., selaku dosen wali penulis yang selalu sabar dan baik hati kepada seluruh mahasiswa.
4. Seluruh Dosen, staf, dan Karyawan administrasi dan pekarya di Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Katolik Parahyangan yang telah menunjang kegiatan perkuliahan penulis.
5. Orang tua yang selalu memberikan doa dan support kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan penelitian skripsi sekaligus juga mereka adalah motivasi dalam saya agar lebih semangat dalam menyelesaikan kuliah saya.
6. Seluruh teman Angkatan 2016 Administrasi Publik serta rekan FISIP 2016 yang selalu memberikan dorongan agar menyelesaikan perkuliahan

7. Kepada teman Angkatan 2017 sekaligus tetangga saya Dwinanda Rachmany yang membantu saya dalam memberikan motivasi dan masukan terkait dengan penulisan penelitian skripsi.
8. Kepada Pasangan saya Jovacha Arsitektur 2021 UNIKOM yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan penelitian skripsi ini.
9. Seluruh teman terdekat penulis di UNPAR, yaitu Osowamati Daeli, Hendrika Febry, Kevinda Pasha, Lius selaku teman yang telah memberikan motivasi, doa, dan dukungan moral kepada peneliti dalam Menyelesaikan seluruh bagian komponen penulisan skripsi
10. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendoakan dan mendukung penulis

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga kebaikan seluruh pihak yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, segala kekurangan ini semoga dapat menjadi masukan bagi penulis untuk kesempurnaan penulisan selanjutnya. Harapan penulis semoga penelitian skripsi ini memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

DAFTAR ISI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kepuasan	10
2.2 Sistem Teknologi Informasi	11
2.3 Kepuasan Berkaitan Dengan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)	12
2.4 Kepuasan Pengguna Terhadap Informasi	13
2.5 Mengukur Model Tingkat Kepuasan Terhadap Sistem Informasi	13
2.6 One Single Submission (OSS)	16
2.7 Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.3 Operasionalisasi Variabel	23
3.4 Pengumpulan Data	25
3.5 Teknik Pengukuran	26
3.6 Uji Validitas	27
3.7 Uji Reliabilitas	28

3.8 Analisis Data.....	30
BAB IV OBJEK PENELITIAN	32
4.1 Gambaran Umum.....	32
4.1.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung	32
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	32
4.2.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung	32
4.3 Struktur Organisasi	34
4.3.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	34
4.4 Visi dan Misi	35
4.4.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	35
BAB V HASIL ANALISIS	36
5.1 Profil Responden	36
5.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	36
5.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
5.2 Analisis Deskriptif	38
5.2.1 Dimensi <i>Content</i>	38
5.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Accuracy</i>	39
5.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Format</i>	41
5.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Easy of Use</i>	42
5.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Timelines</i>	44
5.3 Tingkat Kepuasan Pengguna	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	50
6.1 Kesimpulan.....	50
6.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	53
LAMPIRAN.....	54
IDENTITAS RESPONDEN	55
PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	24
Tabel 3. 2 Jawaban dan Skor.....	26
Tabel 3. 3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen	27
Tabel 3. 4 Pedoman Menentukan Tingkat Keandalan instrument Ukuran dari Cronbach	29
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	29
Tabel 5.6. Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel <i>Content</i>	38
Tabel 5.7. Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i>	40
Tabel 5.8. Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel <i>Format</i>	41
Tabel 5.9. Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel <i>Easy of Use</i>	42
Tabel 5.10. Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel <i>Timelines</i>	44
Tabel 5.11. Kriteria Penilaian	47
Tabel 5.12. Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Tingkat Kepuasan Pengguna	48
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model EUCS	14
Gambar 2. 2 Alur Langkah OSS 2019	18
Gambar 2. 3 Alur Pendaftaran OSS secara online atau metode media dalam jaringan (daring)	18
Gambar 2. 4 Model Penelitian Kepuasan Masyarakat Terhadap sistem informasi OSS di DPMPTSP Kota Bandung	20
Gambar 5. 1 Karakteristik Reispondein Beirdasarkan Uisia	36
Gambar 5. 2 Karakteristik Reispondein Beirdasarkan Jeinis Keilamin.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

1.1 Lampiran Output SPSS

1.2 Lampiran Quisioner

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dasar pelayanan telah diatur sesuai dengan amanat UU No 22 Tahun 1999 yang kemudian diubah dengan UU No 32 Tahun 2004, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Kota Bandung berupaya menciptakan iklim usaha yang kondusif dengan memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama pelayanan prima dibidang Penanaman Modal dan Perizinan kepada masyarakat dengan Penyelenggaraan “Online Single Submission (OSS)” dengan website <https://oss.go.id/portal/>, sehingga investasi di Kota Bandung diharapkan semakin berkembang.

Sejak pemberlakuan Online Single Submission (OSS) 29 Juni 2018 lalu, Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung telah menerima lebih dari 8.000 pendaftaran perizinan dari 2000 pemohon. Saat ini, OSS terus disempurnakan agar masyarakat semakin mudah menggunakannya. Bahkan untuk memberikan layanan prima, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung memberikan layanan pendampingan khusus bagi para pengusaha. Implementasi sistem OSS diwujudkan dalam penerapan SOP penyelenggaraan perizinan berusaha tahun 2021 sebanyak 8.601 NIB yang telah terbit

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan perizinan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya¹. Sistem informasi yang dihasilkan dari teknologi informasi telah merambah dan berkontribusi positif pada berbagai sektor, mulai dari sektor pemerintahan, sektor perekonomian, sektor industri, dan sektor pendidikan².

Masalah yang dijumpai di Kantor Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung yaitu terkait dengan pemberian pelayanan yang kurang tepat waktu dan minimnya informasi juga promosi yang diberikan pegawai kepada masyarakat, sehingga masyarakat kurang memahami adanya prosedur dari pelayanan perizinan di Kantor Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, Maka dari itu peneliti menggunakan Teori model kepuasan EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dengan memperhatikan 5 dimensi yang ada, yaitu : *Content, Accuracy Format, Easy Of Use* and, *Timelines*

Untuk melihat kepuasan pengguna OSS salah satu metode untuk mengevaluasi sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi End User

¹ <https://portal-dpmpmsp.bandung.go.id/download-dokumen-informasi/2018-03-121-renstra-bppt-2013-2018-okpdf/download-file>

² Mirna Indriani dan Reza Adryan, *KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI* (FE Universitas Syiah Kuala 2009) Vol. 2, Hal. 79-92

Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 dimana keduanya menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari lima buah perspektif/dimensi yakni, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, penggunaan model *EUCS* ini dianggap paling sesuai untuk riset karena model ini menilai tingkat kepuasan penggunaan suatu aplikasi berdasarkan, perspektif pengguna akhir/kepuasan.

Alasan peneliti memilih Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sebagai lokus dalam penelitian dikarenakan, peneliti sudah mengetahui tentang kondisi kantor dan kondisi dari pelayanan kantor tersebut. Di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Bandung, peneliti mendapati masalah pada pelayanannya, oleh karena itu peneliti mengambil lokus dan fokus pada bagian pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu di Kota Bandung. Penelitian ini juga dapat memberikan masukan kepada kantor tersebut untuk lebih memperbaiki pelayanannya.

Penelitian kali ini menggunakan Teori model kepuasan EUCS (End User Computing Satisfaction) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *isi (Content)*, *Akurasi (Accurate)*, *Bentuk (Format)*, *Kemudahan (Easy of Use)*, *Ketepatan Waktu*

(*Timelines*) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988)³. EUCS merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam penerapan sistem OSS di Kota Bandung menggunakan Teknik simple random sampling.

Perkembangan teknologi informasi saat ini bergerak dengan cepat dan juga sudah mulai merambah ke beberapa bidang kehidupan termasuk dalam bidang perizinan usaha. Seperti pada perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung yang sudah menggunakan sistem teknologi informasi secara online yang bisa mendaftar melalui komputer. Izin usaha adalah izin perdagangan dan jasa yang pada umumnya tidak memerlukan izin tambahan ataupun melakukan kegiatan produksi sendiri. Kota Bandung menerapkan sistem OSS (*One Single Submission*) setiap tahun penuh dengan permasalahan. Permasalahan yang timbul karena cara penggunaan website yang kurang dimengerti Sebagian orang awam terhadap teknologi terintegrasi dengan website di komputer.

Pelaksanaan OSS ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, namun pada penerapan kebijakan ini tidak terlepas dari berbagai macam kelemahan pada sistem OSS. Berdasarkan hasil wawancara secara daring oleh beberapa orang yang pernah melakukan izin usaha terkait OSS sebagai berikut:

3

<http://staffnew.uny.ac.id/upload/198704142015041002/penelitian/Laporan%20EUCS%20akhir.pdf>

Dimensi Easy of Use dari hasil wawancara dengan pemilik usaha “Ghifari Boiler” menyatakan bahwa kurangnya kemudahan dari website OSS tersebut karena pada saat pengimputan data masih sering terjadinya tidak mendapatkan email verifikasi.

*”Jadi pada saat pendaftaran kan disuruh input email, tapi pas udah di klik teh ga dapet notifikasi di email ditunggu sampe 1-2 jam ga masuk emailnya kan, habis itu sama saya di input dua kali ada lah baru masuk emailnya. Kan kalo kayak gini yang memohon izin kan bingung jadinya dan takutnya data yg kita masukan malah gak ke save di data utamanya”.*⁴

Dimensi Content dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung OSS ini masih banyak di bingungkan banyak masyarakat dikarenakan banyak masyarakat yang kurang pengetahuan mengenai sistem informasi yang ditetapkan pada OSS. Sejauh ini sistem OSS masih membuat pendaftaran menjadi belum efektif

*“Dari keluhan yang datang pada Dinas kami, termasuk beberapa kerabat saya menanyakan hal tentang website OSS ini banyaknya masyarakat yang masih kurang begitu paham dengan alur OSS ini terutama pada saat pengimputan registrasi awal”.*⁵

⁴ Wawancara dengan pemilik usaha “Ghifari Boiler” pada selasa, 21 April 2020 melalui telephone

⁵Wawancara dengan humas DPMPPTSP Kota Bandung

Dimensi Format dari hasil wawancara dengan Pemilik usaha "Agam Air Gunung Manglayang" terkait tampilan *Web* OSS beberapa sulit di pahami yang akhirnya harus mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meminta tolong perbaikan menu *Web* terkait dengan tata cara pengimputan data dengan Bahasa yang mudah.

"Dilihat dari tampilan mah gampang tapi pada saat pendaftaran bingung harus kemana soalnya ada banyak pilihan informasi kan, nah di pilihan menu informasi tuh saya bingung untuk pengisian legalitas gimana. Yaudah daripada bingung mending saya datangi kantor dinasnya untuk nanya-nanya terus dibantuin sama pihak dinas".⁶

Peneliti memilih Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung karena dinas tersebut merupakan tempat sebuah perizinan terkait izin usaha dikeluarkan demikian hal ini yang membuat peneliti ingin melakukan penelitian di tempat tersebut dan menganalisis puas atau tidak masyarakat terhadap OSS di komputer melalui dimensi dari Doll dan Torkzadeh.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan bidang perizinan yakni dengan membenahi sistem perizinan yang sebelumnya masih dikeluhkan sangat sulit dan kurang efisiennya pegawai, mekanisme yang berbelit, serta maraknya kecurangan yang terjadi. Berdasarkan Keadaan tersebut pemerintah melalui Kementerian Perdagangan (Kemendag) mulai menerapkan Peraturan Menteri Perdagangan No 77 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi secara elektronik pada pasal 6 (ayat 4) dan Pasal 9. Maksud pasal tersebut dari diselenggarakannya perizinan *Online* dilakukan secara transparan.

⁶ Wawancara dengan Pemilik Usaha "Agam Air Gunung Manglayang" Bapak Agam Moh Ramdani via telephone pada Kamis, 23 April 2020

Pelaksanaan OSS ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, namun pada penerapannya masih banyak kendala yang dihadapi oleh masyarakat terkait sistem *Online* ini. Berdasarkan hasil Survey dilakukan peneliti terkait pelayanan yang mengenai persoalan OSS khususnya di DPMPTSP beberapa keluhan ditemui.

Dengan menggunakan model EUCS tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Teknologi Informasi Dalam Perizinan Usaha Dengan Sistem *One Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung (DPMPTSP) ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian identifikasi masalah diatas, maka pertanyaan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Seberapa Tinggi Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan dalam penggunaan teknologi informasi *link website* Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP kota bandung, jika dilihat dari dimensi *Content, accuracy, format, easy of use, dan timelines, ?*

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah penelitian yang telah diungkapkan diatas ditentukan tujuan Penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mendeskripsikan seberapa tinggi tingkat kepuasan penggunaan layanan atas penggunaan sistem teknologi informasi pada *link website Online*

Single Submission (OSS) di DPMPTSP kota Bandung, jika dilihat dari dimensi *Content, accuracy, format, easy of use, dan timelines*.

1.4 Manfaat Penelitian

Akademis dalam penelitian ini memberikan informasi tingkat kepuasan penggunaan layanan sistem teknologi informasi Online Single Submission (OSS) oleh masyarakat yang berguna sebagai pedoman dan juga sebagai masukan serta evaluasi untuk pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam meningkatkan layanan sistem informasi Perizinan Berbasis *Online*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini, terdiri atas enam bab yang saling berkaitan diantara satu bab dengan bab lainnya. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan: Pendahuluan, dalam hal ini penulis menguraikan tentang latar belakang, permasalahan, tujuan, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

Bab II Landasan Teori: bab yang menguraikan tentang kajian pustaka baik dari buku-buku ilmiah, maupun sumber-sumber lain yang mendukung penelitian ini.

Bab III Metode Penelitian: bab yang menguraikan tentang variabel, metode penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data

Bab IV Obyek penelitian: bab yang menguraikan tentang objek penelitian.

Bab V Pembahasan Penelitian: bab yang menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari data yang telah diperoleh.

Bab VI Kesimpulan dan Saran: yaitu bab yang berisi simpulan hasil dan saran serta hasil penelitian.