

Nomor Daftar: 065/S/BD/22/VIII/2025

**ANALISIS PERFORMA LAYANAN
E-GOVERNMENT OSS-RBA MENGGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL
(STUDI KASUS PADA UMKM DI KOTA CIMAHI)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Bisnis

Oleh:

Fiky Budi Dewanto

2102533

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS TASIKMALAYA
2025**

**ANALISIS PERFORMA LAYANAN
E-GOVERNMENT OSS-RBA MENGGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL
(STUDI KASUS PADA UMKM DI KOTA CIMAHI)**

**Oleh
Fiky Budi Dewanto
2102533**

**Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Program Studi Bisnis Digital**

**© Fiky Budi Dewanto
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2025**

**Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan
dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.**

FIKY BUDI DEWANTO

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PERFORMA LAYANAN
E-GOVERNMENT OSS-RBA MENGGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL
(STUDI KASUS PADA UMKM DI KOTA CIMAHI)**

Fiky Budi Dewanto

2102533

disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing:

Pembimbing I



Dr. Syti Sarah Maesaroh, S.P., M.M.

NIP. 920190219900625201

Pembimbing II



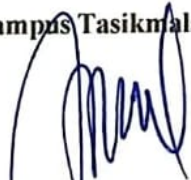
Asep Nuryadin, S.Pd., M.Ed.

NIP. 920200819931110101

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Bisnis Digital UPI

Kampus Tasikmalaya



Dr. Adam Hermawan, S.Kom., MBA.

NIP. 920190219930105101

ANALISIS PERFORMA LAYANAN
***E-GOVERNMENT* OSS-RBA MENGGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL**
(STUDI KASUS PADA UMKM DI KOTA CIMAH)

ABSTRAK

Oleh

Fiky Budi Dewanto

Perkembangan digitalisasi mendorong pemerintah menghadirkan sistem pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien melalui pemanfaatan teknologi digital, salah satunya penerapan *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS-RBA) sebagai layanan *E-Government* dalam pengurusan legalitas usaha. Namun, pelaku UMKM di Kota Cimahi masih menghadapi kendala dalam penggunaannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis performa layanan OSS-RBA dengan menggunakan model E-GovQual yang mencakup empat dimensi, yaitu efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan warga. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada pelaku UMKM dan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa indikator layanan OSS-RBA masih perlu ditingkatkan. Peningkatan pada satu indikator berpotensi memberi dampak terhadap indikator lainnya, sehingga pengembangan layanan perlu dilakukan secara simultan. Temuan ini diharapkan memberikan masukan praktis bagi peningkatan layanan publik digital serta menjadi referensi penelitian lanjutan terkait analisis performa layanan *E-Government*.

Kata kunci: *E-Government*, E-GovQual, *Importance Performance Analysis*, OSS-RBA, UMKM.

**SERVICE PERFORMANCE ANALYSIS OF
E-GOVERNMENT OSS-RBA USING THE E-GOVQUAL MODEL
(CASE STUDY ON MSMES IN CIMAHI CITY)**

ABSTRACT

By

Fiky Budi Dewanto

The advancement of digitalization encourages governments to provide public service systems that are fast, transparent, and efficient through the use of digital technology, one of which is the implementation of the Online Single Submission–Risk Based Approach (OSS-RBA) as an E-Government service for business licensing. However, Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Cimahi City still face challenges in its utilization. This study aims to analyze the performance of the OSS-RBA service using the E-GovQual model, which consists of four dimensions: efficiency, trust, reliability, and citizen support. Data were collected through questionnaires distributed to MSME actors and analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The findings show that several indicators of the OSS-RBA service still require improvement. Improvement in one indicator has the potential to affect others, indicating that service development needs to be carried out simultaneously. These results are expected to provide practical input for enhancing digital public services and serve as a reference for further research related to E-Government service performance analysis.

Keywords: *E-Government, E-GovQual, Importance Performance Analysis, OSS-RBA, MSMEs.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
1.6 Struktur Organisasi Skripsi	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 <i>E-Government</i>	13
2.1.2 E-GovQual.....	17
2.1.3 Layanan Publik Digital	20
2.1.4 <i>Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA)</i>	23
2.1.5 Perizinan dan Legalitas Usaha.....	27
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
2.1.7 Analisis Gap	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	40

3.1	Objek Penelitian	40
3.2	Metode Penelitian.....	40
3.5.1	Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan.....	40
3.5.2	Operasionalisasi Variabel.....	40
3.5.3	Jenis dan Sumber Data	41
3.3	Populasi dan Sampel	42
3.3.1	Populasi	42
3.3.2	Sampel	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5	Rancangan Analisis Data.....	44
3.5.1	Pengujian Validitas	44
3.5.2	Pengujian Reliabilitas	44
3.6	Rancangan Analisis Deskriptif.....	45
3.7	Perhitungan Tingkat Penilaian Kepentingan dan Kinerja	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Penelitian	49
4.2	Hasil	52
4.2.1	Karakteristik Responden.....	52
4.2.2	Hasil Pengujian Instrumen.....	55
4.2.3	Analisis Deskriptif	58
4.2.4	Analisis Gap.....	64
4.2.5	Analisis IPA	70
4.3	Pembahasan.....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		81
5.1	Simpulan	81
5.2	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....		85
LAMPIRAN.....		90
RIWAYAT HIDUP.....		123

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 3.2 Skala Likert Lima Poin	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Usaha.....	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha Berjalan.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pernyataan Kepentingan (<i>Importance</i>)	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pernyataan Kinerja (<i>Performance</i>)	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.9 Rekapitulasi <i>Importance</i> Dimensi <i>Efficiency</i>	58
Tabel 4.10 Rekapitulasi <i>Importance</i> Dimensi <i>Trust</i>	59
Tabel 4.11 Rekapitulasi <i>Importance</i> Dimensi <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.12 Rekapitulasi <i>Importance</i> Dimensi <i>Citizen Support</i>	60
Tabel 4.13 Rekapitulasi <i>Performance</i> Dimensi <i>Efficiency</i>	61
Tabel 4.14 Rekapitulasi <i>Performance</i> Dimensi <i>Trust</i>	62
Tabel 4.15 Rekapitulasi <i>Performance</i> Dimensi <i>Reliability</i>	62
Tabel 4.16 Rekapitulasi <i>Performance</i> Dimensi <i>Citizen Support</i>	63
Tabel 4.17 Nilai Rata-Rata Indikator	64
Tabel 4.18 Analisis Gap Dimensi <i>Efficiency</i>	65
Tabel 4.19 Analisis Gap Dimensi <i>Trust</i>	65
Tabel 4.20 Analisis Gap Dimensi <i>Reliability</i>	67
Tabel 4.21 Analisis Gap Dimensi <i>Citizen Support</i>	68
Tabel 4.22 Analisis Gap Seluruh Dimensi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skor Indeks Pengembangan <i>E-Government</i> ASEAN.....	3
Gambar 1.2 Review Pengguna OSS-RBA.....	4
Gambar 1.3 Review Pengguna OSS-RBA.....	4
Gambar 1.4 Review Pengguna OSS-RBA.....	5
Gambar 1.5 Review Pengguna OSS-RBA.....	5
Gambar 2.1 <i>E-Government Stages of Growth Model</i>	15
Gambar 2.2 Logo OSS-RBA	24
Gambar 2.3 Dimensi E-GovQual.....	19
Gambar 2.4 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	30
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Tampilan Beranda laman <i>oss.go.id</i>	49
Gambar 4.2 Tampilan Menu <i>Log-in</i> laman <i>oss.go.id</i>	50
Gambar 4.3 Tampilan Menu Panduan laman <i>oss.go.id</i>	50
Gambar 4.4 Analisis IPA.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	90
Lampiran 2. Instrumen Penelitian	91
Lampiran 3. Data Hasil Penyebaran Kuesioner	95
Lampiran 4. Hasil Olah Data	103
Lampiran 5. Buku Kegiatan Bimbingan (SCAN)	105
Lampiran 6. Surat Permohonan Izin Penelitian	118
Lampiran 7. Surat Keterangan Izin Penelitian	119
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian	120

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, R. H. P. A., Sudaryat, & Suryamah, A. (2022). Pendaftaran Perizinan Melalui OSS RBA terhadap UMKM Ditinjau dari Teori Kepastian Hukum. *JURNAL MERCATORIA*, 15(2), 160–166. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v15i2.7793>
- Arfian, F. P. (2022). *Analisis Model E-Govqual Dan Teori Kognitif Sosial Terhadap Niat Lanjutan Dan Kepuasan Pengguna Web Sibakul: Studi Kasus Pada Pengusaha Umkm Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E-GovQual. *Jurnal Administrasi Binis*, 15(1), 104–111. <https://profit.ub.ac.id>
- Arianto, F. P. (2021). Perancangan Sistem Informasi E-Document Sebagai Implementasi E-Government. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, 2(1), 144–150. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatika>
- Ashman, R. (2025). *Cybersecurity: The Foundation of a Secure and Trusted Digital Government. (Protecting Data & Strengthening Trust)*. Public Sector Network. https://www.publicsectornetwork.com/insight/cybersecurity-the-foundation-of-a-secure-and-trusted-digital-government?utm_source=chatgpt.com
- Bustamante U., M. A., Tello, M., Carvache-Franco, M., Carvache-Franco, O., & Carvache-Franco, W. (2024). Statistical determination of service quality gaps in primary health care in Guayas, Ecuador. *PLoS ONE*, 19(3 March), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0299994>
- Damantya, N. D. (2024). *OPTIMALISASI PELAYANAN IZIN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH BERBASIS RISIKO SECARA ONLINE PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LOMBOK TIMUR PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT*. 1–17.
- Diskominfo Kota Cimahi. (n.d.). *Open Data Kota Cimahi*. <https://opendata.cimahikota.go.id/>
- Duri, R., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2024). Efektivitas Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA). *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 103–115. <https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.103-115>
- El Fajri, M. R., & Woro Astuti, S. J. (2024). Efektivitas Sistem Perizinan Online Oss Rba (Online Single Submission Risk Based Approach) Terhadap Pengembangan Umkm Di Kabupaten Gresik. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 4(1), 60–71. <https://doi.org/10.38156/jisp.v4i1.227>
- Handayani, E. P., Yulistria, R., & Asymar, H. H. (2018). *Kementerian*

- Pendayagunaan Aparatur Negara*. 3, 106–122.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electonic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*.
- IPB University. (2023). *SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2023*.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). *Developing fully functional E-government: A four stage model*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba empat.
- Maesaroh, S. S. (2020). Upaya Peningkatan Daya Saing Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Kota Tasikmalaya melalui Pemanfaatan System Informasi Geografis (SIG). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 11(1), 61–74. <https://doi.org/10.17509/jimb.v11i1.21148>
- Maesaroh, S. S. (2021). Determinants of Loan Access towards Financial Performance in MSMEs. *Conference Series*, 3(2), 148–159. <https://doi.org/10.34306/conferenceseries.v3i2.585>
- Martilla, J.A. and James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ah> <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Napitupulu, D. B. (2016). Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa Di Pemkot X Dengan Pendekatan E-Govqual Dan Ipa). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 6(2), 153–160. <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2011.08.011>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & L., A. B. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

- Purwaamijaya, B. M., Herdiana, O., Prehanto, A., Maesaroh, S. S., & Guntara, R. G. (2022). Pelatihan Optimalisasi Pemasaran Produk UMKM Melalui Sosial Media Tiktok. *JILPI: Jurnal Ilmiah Pengabdian Dan Inovasi*, 1(2), 133–140. <https://journal.insankreasimedia.ac.id/index.php/JILPI>
- Ramadhani, D. P. S., Sulaiman, H. R., Anggraeni, A. W., & Aisyah, S. (2025). The Effectiveness of E-Government Services in Enhancing Public Trust: A Comparative Study Across ASEAN Countries. *Journal of Management and Informatics*, 4(1), 649–667. <https://doi.org/10.51903/jmi.v4i1.150>
- Republik Indonesia. (2003). *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003* (Vol. 2004).
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Bi.Go.Id*, September, 1–2. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bi.Go.Id*, 19(19), 19. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009.pdf>
- Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Jabatan Fungsional Apoteker. *Jakarta, PerMENPAN RB*, 1–23.
- Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko. *Bi.Go.Id*, 087293, 390.
- Salmarani, F. (2022). *EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPINTER) DALAM PELAYANAN PERIZINAN REKLAME DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CIMAHI*. <http://www.parliament.uk/Templates/BriefingPapers/Pages/BPPpdfDownload.aspx?bp-id=SN01202>
- Salomi, G. G. E., Miguel, P. A. C., & Abackerli, A. J. (2002). WebQual: A measure of website quality. In *Marketing Theory and Applications* (Vol. 13, Issue 3). https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30840302/10.1.1.86.4410.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1526728602&Signature=eZ98jhx%2BIFkwh9aM3pTcyxWq3OU%3D&response-content-disposition=inline%3Bfilename%3DWebQual_A_measure_of_website_qu
- Saputra, R. A., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(5), 1794–1802.
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di

- Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*, 6(2), 70–77. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2276/2029>
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Shafiq, M., Naeem, M. A., Munawar, Z., & Fatima, I. (2017). Service quality assessment of hospitals in Asian context: An empirical evidence from Pakistan. *Inquiry (United States)*, 54, 1–12. <https://doi.org/10.1177/0046958017714664>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Syahreza, M. R., & Sulaksono, A. G. (2024). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Aplikasi Access KAI sebagai E-Government dengan E-GovQual. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(3), 2458. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i3.5495>
- Syuhada, K. (2021). *Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh)*.
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastrri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Prinsip dan Penerapan*.
- Widyaningtyas, A., Rahman, A. Z., & Astuti, R. S. (2023). DIMENSI E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY (E-GOVQUAL) PADA SITUS <https://sibooky.semarangkota.go.id/> DI KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 757–771. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i3.39953>
- Wijatmoko, T. E. (2021). *Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Menggunakan Dimensi E-Govqual Studi Kasus Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia DIY*.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. Center for Academic Publishing Service.
- World Bank. (2002). The e-government handbook for developing countries : The e-government handbook for developing countries: a project of InfoDev and the Center for Democracy and Technology. In *The World Bank* (Issue November).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the*

Academy of Marketing Science, 30(4), 362–375.
<https://doi.org/10.1177/009207002236911>