

BAB I

PENDAHULUAN

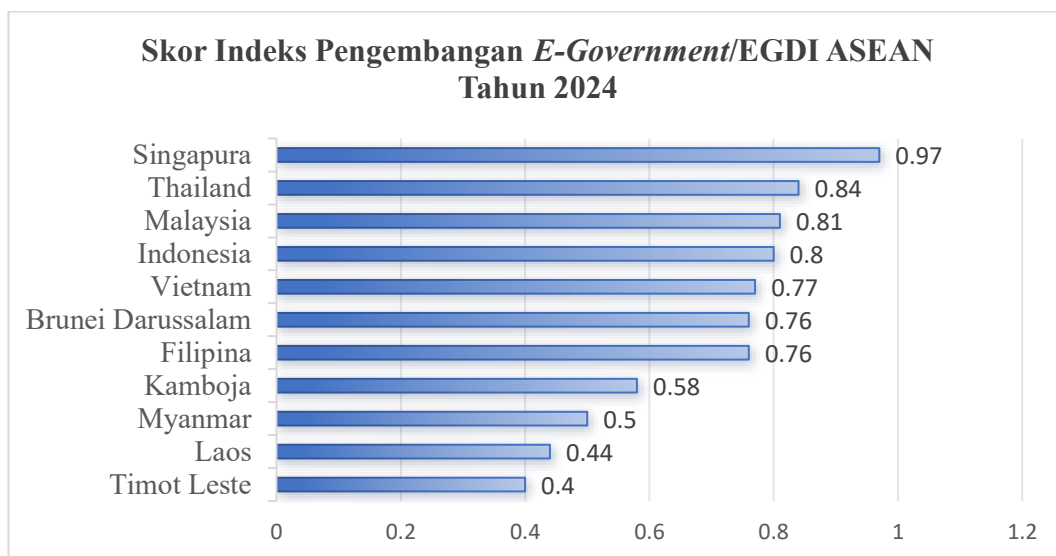
1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Maesaroh (2021), UMKM merupakan sektor riil yang berperan besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Berdasarkan data yang dirilis oleh Kementerian Koperasi dan UKM Indonesia menunjukkan bahwa UMKM berkontribusi banyak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) yaitu sebesar 61,1% serta berpotensi besar dalam penyerapan tenaga kerja sebesar 97%. UMKM atau usaha mikro, kecil, dan menengah memegang peranan penting dalam kegiatan perekonomian Indonesia. UMKM telah menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia, keberadaan UMKM sendiri telah menciptakan lapangan kerja baru untuk lingkungan sekitar usaha tersebut berdiri, serta juga mendorong inovasi, kewirausahaan, dan pertumbuhan ekonomi lokal. Namun, salah satu tantangan yang dihadapi Indonesia saat ini adalah rendahnya tingkat legalitas usaha yang dapat menghambat akses pembiayaan, perlindungan hukum, dan perluasan pasar.

Legalitas usaha merupakan pondasi penting bagi keberlangsungan dan pengembangan UMKM. UMKM yang dinyatakan legal ditandai dengan kepemilikan izin usaha yang berbentuk Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan oleh pemerintah. Kepemilikan izin usaha tersebut menjadi tanda bahwa usaha telah teregistrasi untuk melakukan kegiatan usaha secara legal dihadapan hukum. Selain kepemilikan NIB, dokumen pendukung legalitas lainnya biasanya berupa Sertifikasi Halal, Hak Kekayaan Intelektual (HAKI), Sertifikasi Standar Nasional Indonesia (SNI), serta Surat Izin Edar BPOM juga menunjang aspek legalitas usaha. Pelaksanaan perizinan melalui OSS-RBA juga memberikan kepastian hukum bagi UMKM (Agung dkk., 2022). Kepemilikan dokumen legalitas usaha dapat memberikan pengakuan hukum atas keberadaan usaha, membuka akses terhadap pembiayaan formal, memperluas jaringan pasar, serta memberikan kepastian hukum dan perlindungan usaha. Kendati demikian, tingkat legalitas UMKM di Jawa Barat masih tergolong rendah.

Berdasarkan data yang dirilis oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat pada tahun 2024 baru 52,4% dari 4.533.268 UMKM yang beroperasi di Jawa Barat terdata sudah memiliki NIB sebagai legalitas usahanya. Rendahnya legalitas UMKM tersebut dapat menghambat potensi pertumbuhan dan kontribusi mereka terhadap perekonomian. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan pengurusan legalitas usaha yang disediakan oleh pemerintah belum dapat memaksimalkan legalitas usaha khususnya di Jawa Barat, sehingga diperlukan evaluasi lebih lanjut. Oleh karena itu, Pemerintah Indonesia telah menginisiasikan langkah preventif dengan mentransformasikan layanan administratif pemerintahan yang semula manual dengan harus datang ke kantor pemerintahan menjadi bersifat digital dan mandiri sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Dengan memanfaatkan teknologi yang sudah tersedia, proses digitalisasi layanan administratif pemerintahan ini disebut dengan *E-Government*. *E-Government* diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai pendukung penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan kinerja, akuntabilitas, dan transparansi pemerintahan (Instruksi Presiden Nomor 3, 2003). Pada pasal 4 Undang-Undang No. 11 tahun 2008 disebutkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik serta memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi (Undang-Undang No. 11, 2008). Efektivitas sistem layanan berbasis online terbukti mendukung pengembangan dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel (El Fajri & Woro Astuti, 2024). Republik Indonesia mencatatkan dalam United Nation *E-Government* Survey/EGDI 2024 sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1, berada di peringkat 64 di antara 193 negara anggota PBB dan berada pada peringkat 4 negara dengan skor indeks pengembangan dan pemanfaatan *E-Government* di Asia Tenggara.



Gambar 1.1 Skor Indeks Pengembangan *E-Government* ASEAN

Sumber: Laporan PBB (Persatuan Bangsa-Bangsa) (2024)

Hingga saat ini pemanfaatan *E-Government* cukup banyak dilaksanakan oleh masing-masing instansi pemerintahan. Salah satu contohnya adalah *E-Government* milik Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yang sudah menjalankan instruksi tersebut dengan menerapkan *E-Government* pada layanan publik bernama “OSS-RBA”. *Online Single Submission-Risk Based Approach* atau disingkat OSS-RBA merupakan sistem layanan *E-Government* yang menyediakan layanan berbasis daring dan mandiri untuk pengurusan legalitas usaha yang diajukan oleh pelaku usaha. Legalitas usaha yang diajukan melalui OSS-RBA akan dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang menyebutkan bahwa perizinan berusaha pada sektor perindustrian diajukan melalui sistem layanan OSS-RBA secara terintegrasi (Republik Indonesia, 2021).

OSS-RBA dirancang untuk mengintegrasikan legalitas usaha lintas sektor, baik di tingkat pusat maupun daerah dan antar instansi atau lembaga sertifikasi di Indonesia. Berdasarkan data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), di Kota Cimahi sendiri pada tahun 2024 telah diterbitkan 9.000 izin usaha melalui sistem OSS-RBA, dari target 13.925 NIB. Meskipun jumlah ini menunjukkan hasil yang optimis, namun masih terdapat kesenjangan

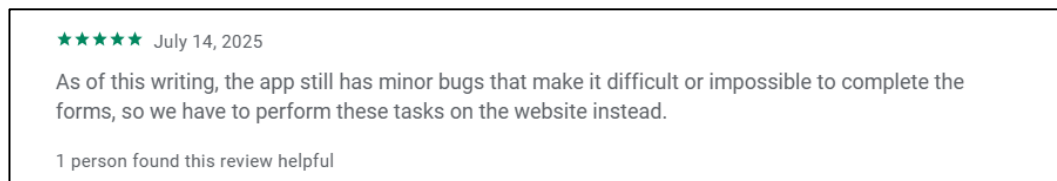
Fiky Budi Dewanto, 2025

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

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

antara target dan realisasi. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti telah melakukan observasi awal (pra-penelitian) guna memperoleh gambaran umum terkait performa layanan *website* OSS-RBA.

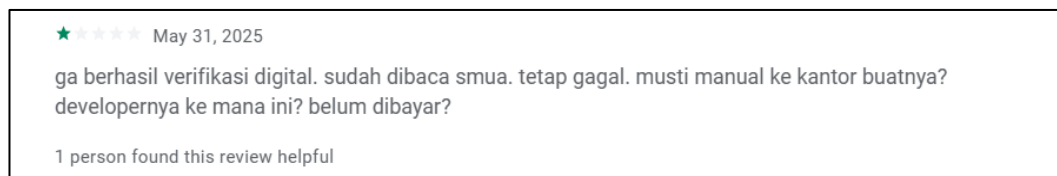
Observasi dilakukan secara daring melalui eksplorasi laman OSS-RBA, eksplorasi layanan penyedia aplikasi OSS-RBA, penelusuran data sekunder dari portal Open Data Kota Cimahi, komunikasi singkat dengan staf seksi data dan sistem informasi di DPMPTSP Kota Cimahi, komunikasi singkat dengan staf bidang UMK di Disdagkoperin Kota Cimahi, serta komunikasi singkat dengan beberapa pengusaha UMKM disekitar lokasi peneliti. Berdasarkan data terbaru dari Google Play Store pada tahun 2025, aplikasi OSS-RBA memperoleh rating sebesar 4,2 dari 5 dengan total sebanyak 3.030 ulasan. Meskipun rating tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, beberapa ulasan tetap mengindikasikan adanya masalah seperti,



Gambar 1.2 Review Pengguna OSS-RBA

Sumber: Google Play Store (2025)

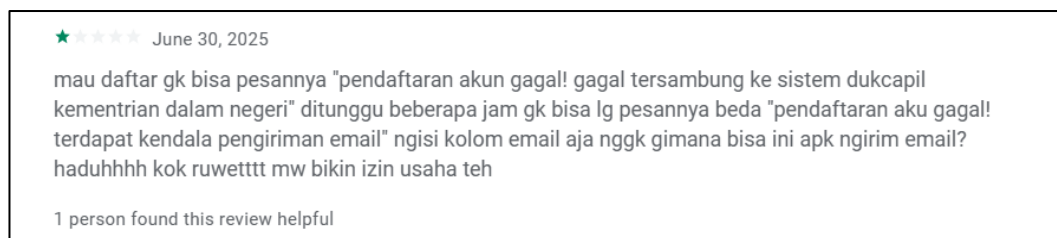
Review pengguna pada gambar 1.2 mengindikasikan bahwa pengisian formulir melalui OSS-RBA masih mengalami kendala, sehingga proses pengajuan izin tidak dapat diselesaikan langsung melalui aplikasi dan harus dialihkan ke website. Hal ini mengindikasikan bahwa efisiensi layanan aplikasi masih rendah, karena pengguna tidak dapat menyelesaikan proses dengan cepat dan lancar.



Gambar 1.3 Review Pengguna OSS-RBA

Sumber: Google Play Store (2025)

Review pengguna pada gambar 1.3 mengindikasikan bahwa verifikasi digital tidak berhasil meskipun panduan sudah diikuti, sehingga pengguna terpaksa melakukan proses manual di kantor. Hal ini menimbulkan ketidakpercayaan terhadap profesionalisme pengelola layanan dan menunjukkan bahwa sistem kurang andal dalam merespon pengajuan secara konsisten. Selain itu, proses manual juga menurunkan efisiensi layanan karena memakan waktu lebih lama daripada seharusnya.



Gambar 1.4 Review Pengguna OSS-RBA

Sumber: Google Play Store (2025)

Berdasarkan review pengguna pada gambar 1.4 mengindikasikan bahwa proses pendaftaran akun OSS-RBA mengalami kegagalan berulang, meliputi gagal tersambung ke server dan kendala pengiriman *email*. Kondisi ini menunjukkan kurangnya konsistensi dan keandalan sistem dalam menjalankan prosedur pendaftaran. Akibatnya, pengguna tidak dapat menyelesaikan pengajuan izin secara efektif.



Gambar 1.5 Review Pengguna OSS-RBA

Sumber: Google Play Store (2025)

Review pengguna pada gambar 1.5 mengindikasikan bahwa pengguna mengalami kendala saat proses penerbitan izin usaha melalui OSS-RBA dan secara eksplisit meminta bantuan dari petugas atau dukungan teknis. Hal ini menekankan pentingnya dukungan pengguna tersedia sebelum pengguna memberikan penilaian atau rating terhadap layanan, karena apabila dukungan tidak diberikan secara responsif, detail, atau memadai, pengguna cenderung mengekspresikan ketidakpuasan mereka melalui rating dan ulasan negatif.

Ulasan rendah dan ulasan negatif dapat berdampak signifikan terhadap persepsi publik dan efektivitas layanan digital. Rating yang buruk cenderung menurunkan citra dan reputasi, membuat calon pengguna ragu untuk mengunduh atau menggunakan aplikasi, serta memperkuat persepsi negatif terhadap keandalan, keamanan, dan profesionalisme pengelola layanan. Selain itu, ulasan rendah juga menurunkan peringkat aplikasi, sehingga visibilitas dan jumlah unduhan juga akan berkurang, yang pada gilirannya dapat menurunkan efektivitas digitalisasi layanan.

Hasil komunikasi dengan Ketua Himpunan Pelaku Usaha Kota Cimahi yang dibentuk untuk mewadahi aspirasi pelaku usaha mengatakan bahwa sekitar 70% dari 30 pengusaha UMKM yang sudah diwawancarai mengaku kurang memahami cara menggunakan sistem layanan OSS-RBA. Bahkan sebagian dari mereka tidak mengetahui keberadaan sistem layanan tersebut. Padahal, menurut Maesaroh (2020), sumber daya manusia merupakan faktor paling penting dalam meningkatkan kualitas UMKM.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa layanan *E-Government* OSS-RBA masih ditemukan berbagai kendala. Kendala seperti navigasi yang sulit, tingkat kepercayaan pengguna yang rendah, serta kurangnya bantuan ketika mengalami masalah menyebabkan pelaku usaha merasa kesulitan dalam menggunakan layanan OSS-RBA secara mandiri. Kondisi ini menyebabkan kesenjangan antara tujuan pemerintah menyediakan layanan digital OSS-RBA dengan kenyataan di lapangan, di mana pelaku usaha sebagai pengguna justru belum bisa memanfaatkannya secara optimal. Pemanfaatan teknologi merupakan strategi efektif namun masih diperlukan pelatihan agar masyarakat selaku pengguna nantinya mampu mengoptimalkan teknologi digital tersebut (Purwaamijaya dkk., 2022). Hal ini jadi menggarisbawahi perlunya dilakukan analisis dan evaluasi terhadap kualitas performa layanan (*E-Government Service Quality*) OSS-RBA, agar perbaikan dapat dilakukan sehingga pelayanan digital menjadi lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pelaku UMKM.

E-Government Service Quality atau E-GovQual merupakan model pengukuran khusus yang dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan *E-Government* atau layanan publik digital (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Mengacu pada Papadomichelaki dan Mentzas (2012), kualitas layanan *E-Government* dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas interaksi, kualitas informasi, serta kebijakan dan regulasi. Model E-GovQual dipilih karena dirancang secara khusus untuk konteks layanan digital pemerintah, sehingga mampu menangkap karakteristik layanan *E-Government*, seperti interaksi daring, keamanan data, hingga dukungan teknis bagi pengguna, yang tidak sepenuhnya terakomodasi oleh model layanan konvensional. Dengan menggunakan E-GovQual, penelitian ini dapat mengidentifikasi secara lebih tepat aspek-aspek layanan digital yang memengaruhi kepuasan dan pengalaman pengguna khususnya UMKM di Kota Cimahi.

Skala pengukuran E-GovQual terbagi menjadi empat dimensi yaitu efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*reliability*), dan dukungan warga (*citizen support*) (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Mengadopsi tujuan pengukuran dari masing-masing dimensi E-GovQual sebagaimana Arfian (2022) mengutip dari Papadomichelaki dan Mentzas, dimensi *efficiency* digunakan untuk mengukur seberapa cepat dan mudah pelayanan yang diberikan dapat diakses dan digunakan oleh pengguna. Dimensi *trust* untuk mengukur tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan privasi data mereka saat menggunakan layanan. Dimensi *reliability* untuk mengukur kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Serta dimensi *citizen support* untuk mengukur ketersediaan dan kualitas dukungan yang diberikan kepada pengguna saat menggunakan layanan digital.

Beberapa penelitian terdahulu yang serupa membahas mengenai performa kualitas layanan di berbagai *E-Government* di Indonesia juga pernah dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Syahreza dan Sulaksono (2024) yang bertujuan menganalisis Access by KAI sebagai *E-Government* dengan menggunakan model E-GovQual dan metode IPA, Widyaningtyas dkk. (2023) membahas *E-Government* SiBooky Kota Semarang. Penelitian yang dilakukan oleh Wijatmoko (2021) membahas performa kualitas layanan layanan *E-Government* KemenkumHAM Kanwil DIY. Ada pula penelitian yang dilakukan oleh Salmarani (2022) meneliti *E-Government* SiPinter Kota Cimahi dalam lingkup pelayanan perizinan reklame.

Penelitian yang dilakukan oleh Septa dkk., (2019) mengukur kualitas layanan dari *E-Government* SIMSARPRAS (Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana). Penelitian yang dilakukan Saputra dkk. (2018) pada situs Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dengan menggunakan dimensi E-GovQual dan IPA. Selanjutnya Arfian (2022) melakukan penelitian pada *E-Government* SiBakul Yogya berdasarkan Niat Lanjutan Dan Kepuasan Pengguna dengan menggunakan dimensi dari model E-GovQual. Namun, belum ditemukan penelitian yang menilai performa OSS-RBA dalam konteks pengurusan legalitas usaha secara khusus di Kota Cimahi. Meskipun OSS-RBA dirancang dan dikelola secara nasional oleh pemerintah pusat, namun implementasinya sangat bergantung pada kesiapan teknis dan pemanfaatan oleh pengguna di daerah. Oleh karena itu, studi pada konteks lokal dapat dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana layanan nasional ini dapat berfungsi secara optimal di tingkat lokal khususnya di Kota Cimahi. Untuk mengukur performa layanan tersebut digunakan model E-GovQual sebagai alat ukurnya serta dilengkapi dengan metode pengukuran *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan sesuai dengan harapan pengguna. Dibekali dengan beberapa penelitian sebelumnya yang juga sudah menggunakan model E-GovQual dan metode IPA untuk mengukur performa layanan *E-Government*.

Berdasarkan data yang sudah dijabarkan, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui performa layanan *E-Government* OSS-RBA menggunakan model E-GovQual dengan dilengkapi metode pengukuran IPA yang dalam hal ini menggunakan perspektif dari pelaku UMKM di Kota Cimahi. Maka judul yang diambil untuk penelitian ini adalah “Analisis Performa Layanan *E-Government* OSS-RBA Menggunakan Model E-GovQual (Studi Kasus pada UMKM di Kota Cimahi)”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat efisiensi layanan penerbitan legalitas usaha melalui *website* OSS-RBA?

2. Bagaimana tingkat kepercayaan pengguna layanan *website* OSS-RBA terhadap keamanan dan transparansi layanan yang diberikan?
3. Bagaimana tingkat keandalan *website* OSS-RBA dalam memproses layanan penerbitan legalitas usaha?
4. Bagaimana tingkat dukungan yang diberikan oleh *website* OSS-RBA dalam membantu pengguna selama proses penerbitan legalitas usaha?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah sebagaimana diatas, maka tujuan penelitian ini untuk:

1. Mengetahui tingkat efisiensi proses penerbitan legalitas usaha melalui *website* OSS-RBA.
2. Mengetahui tingkat kepercayaan pengguna layanan *website* OSS-RBA terhadap keamanan dan transparansi layanan yang diberikan.
3. Mengetahui tingkat keandalan *website* OSS-RBA dalam memproses layanan penerbitan legalitas usaha.
4. Mengetahui tingkat dukungan yang diberikan oleh *website* OSS-RBA dalam membantu pengguna selama proses penerbitan legalitas usaha.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan hasil perumusan masalah, diperoleh pertanyaan sebagaimana tercantum pada bagian rumusan masalah. Untuk menjawab pertanyaan penelitian tersebut, dilakukan penelitian dengan ruang lingkup yang dibatasi, yaitu menganalisis performa *E-Government* OSS-RBA menggunakan model E-GovQual yang mencakup empat dimensi, yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*, yang diukur dari pengalaman pengguna, khususnya para pelaku usaha di Kota Cimahi.

Pemilihan subjek penelitian pelaku usaha atau UMKM di Kota Cimahi merupakan kelompok yang secara aktif diarahkan untuk mengurus legalitas usaha melalui sistem OSS-RBA oleh pemerintah daerah Kota Cimahi, khususnya melalui Dinas Perdagangan, Koperasi, UMK dan Perindustrian. Selain itu, banyak dari UMKM ini yang tergabung dalam program binaan resmi dinas terkait, sehingga dapat dipastikan bahwa mereka telah menggunakan OSS-RBA dan memiliki

pengalaman langsung dengan layanan tersebut. Penelitian ini dibatasi pada lingkungan lokal Kota Cimahi guna memastikan fokus dan keterjangkauan data, serta agar analisis lebih mendalam terhadap kondisi di daerah dapat dilakukan secara maksimal.

Penelitian ini mengambil data dari UMKM binaan Disdagkoperin Kota Cimahi. Hal ini dipilih karena mewakili keseluruhan UMKM yang secara resmi tercatat sebagai peserta dalam program pembinaan Wirausahawan Baru atau WUB dan dapat dijangkau secara langsung pada saat penelitian dilakukan. Fokus pada UMKM binaan aktif juga dipilih untuk memastikan bahwa responden memiliki keterlibatan nyata dan pengalaman langsung dalam menggunakan layanan OSS-RBA. Dengan membatasi ruang lingkup pada UMKM binaan, maka penelitian ini dapat memastikan bahwa responden benar-benar memiliki pengalaman nyata dalam menggunakan layanan *E-Government* OSS-RBA.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memperkaya pengetahuan di bidang Digitalisasi Pelayanan Publik. Selain itu, hasilnya dapat dimanfaatkan sebagai referensi dan tolak ukur bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan, saran, dan referensi bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Manfaat Bagi Pihak Pemerintah Kota Cimahi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Cimahi untuk menyusun strategi pengembangan layanan digital di bidang perizinan, khususnya pengurusan legalitas usaha melalui situs OSS-RBA. Dengan demikian, pemerintah dapat merancang program yang lebih tepat sasaran dan efektif guna mendorong peningkatan jumlah usaha masyarakat yang memiliki legalitas.

2. Manfaat Bagi Pihak Pengusaha UMKM Kota Cimahi

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi serta pemahaman kepada pelaku UMKM mengenai kewajiban dan kemudahan proses pengurusan legalitas usaha melalui situs OSS-RBA. Dengan adanya informasi ini, layanan yang disediakan pemerintah dapat segera dimanfaatkan untuk melegalkan usaha yang dimiliki, sehingga membuka akses terhadap berbagai peluang pengembangan usaha bagi pelaku UMKM di Kota Cimahi.

3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi rujukan yang bermanfaat bagi peneliti berikutnya yang berminat mengembangkan kajian serupa, khususnya yang berkaitan dengan *E-Government*, situs OSS-RBA, dan model E-GovQual.

1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi menjelaskan sistematika penulisan yang memberikan gambaran menyeluruh mengenai urutan bab beserta isi yang dibahas di dalamnya. Penelitian ini disusun melalui tahapan berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Memuat uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan, batasan ruang lingkup, manfaat penelitian, serta penjelasan mengenai struktur penulisan skripsi secara keseluruhan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi pembahasan teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik. Bagian ini menjadi dasar konseptual yang mendukung analisis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan pendekatan dan metode yang digunakan, meliputi jenis serta sumber data, kriteria populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, hingga langkah-langkah analisis yang dilakukan.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh, dilengkapi dengan interpretasi dan pembahasan sesuai tujuan penelitian.

5. BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Memaparkan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian, disertai rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan.

6. DAFTAR PUSTAKA

Memuat seluruh sumber rujukan yang digunakan dalam penelitian, baik buku, jurnal, maupun publikasi ilmiah lainnya.

7. LAMPIRAN

Menyediakan dokumen pendukung seperti instrumen penelitian, data tambahan, tabel, grafik, dan dokumen relevan lainnya yang melengkapi isi skripsi.