

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI ONLINE  
SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA  
JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER  
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan oleh :

Nilam Sari

8040191063

Untuk Memenuhi Persyaratan Penelitian Dan Penugasan Tugas Akhir  
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA**

**2022**

## **IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN**

Judul Proposal : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Program Studi : Sistem Infromasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Nilam Sari
- b. NIM : 8040190163
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 09-06-2001
- e. Alamat : Jambi Timur, Talang Banjar
- f. No. Telepon : 083837974520
- g. Email : nilamfrozen01@gmail.com

## PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : Nilam Sari /8040190163

PRODI : SI / ~~SK~~ / ~~TI~~ \*)

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI ONLINE  
SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA JAMBI DENGAN  
MENGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION  
(EUCS)

Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak \*)

### 1. Catatan :

Alasan penolakan Proposal Skripsi:

- Topik Skripsi tidak relevan dengan Program Studi
- Pernah ada topik sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
- 

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Herti Yani,S.Kom,M.S.I

NIK : YDB.11.83.078

## **1. LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi yang semakin massive secara bersamaan berdampak ke kehidupan masyarakat. Masyarakat dituntut beraktivitas bersamaan dengan penggunaan teknologi yang menyediakan berbagai fasilitas kemudahan dan kecepatan aksesibilitas tanpa mengenal ruang dan waktu yang akhirnya memunculkan tingkat persaingan yang ketat diberbagai aspek masyarakat termasuk pemerintah.

Dari waktu ke waktu pemerintah telah mengeluarkan kebijakan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap lembaga publik dalam rangka memenuhi hak setiap masyarakat. Pada tingkat Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Provinsi Jambi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Jl. H. Zainir Haviz, Komplek Perkantoran Walikota, Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi penerapan One Single Submission (OSS) bertujuan untuk meningkatkan perekonomian APBD Provinsi Jambi dan menciptakan iklim perizinan yang akuntabel dan transparansi.

One Single Submission (OSS) merupakan bentuk inovasi pelayanan publik dibidang perizinan dengan mengadopsi teknologi informasi di bidang pelayanan perizinan. Pelayanan OSS tersebut bertujuan agar mekanisme perizinan yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dilakukan secara efektif, efisien dan untuk menghindari terjadinya praktek korupsi yang terjadi dilingkungan pemerintah [1]. Namun masih banyak persoalan dan masalah yang dihadapi dalam penerapan izin Online Single Submission (OSS) aplikasi yang sering error dan sering force close ketika pendaftaran dan login aplikasi, usaha yang telah di perbarui tidak muncul di menu perubahan data usaha, dan kode verifikasi yang tidak terkirim ke pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengangkatnya menjadi sebuah penelitian yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA JAMBI DENGAN**

## **MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”.**

### **2. PERUMUSAN MASALAH**

Bedasarkan latar belakang yang ada, maka dirumuskan permasalahan yang akan diteliti, yaitu :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Jambi dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).
2. Variabel End User Computing Satisfaction (EUCS) manakah yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi.

### **3. BATASAN MASALAH**

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan dan adanya keterbatasan waktu dan kemampuan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi.
2. Penelitian ini menggunakan analisis 5 variabel pada metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yaitu : Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timelines dan kepuasan pengguna.
3. Pengumpulan data menggunakan kuisioner melalui google form dan penelitian ini untuk wilayah Kota Jambi
4. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS.

## **4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui variabel End User Computing Satisfaction (EUCS) mana yang paling dominan dalam kepuasan pengguna dari aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi.

### **4.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi pihak aplikasi Online Single Submission (OSS), penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi.
2. Bagi penulis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian sejenis.

## **5. LANDASAN TEORI**

Pada bagian ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian. Pembahasan pada bagian ini, difokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

## **5.1 ANALISIS**

Analisis merupakan penguraian suatu keseluruhan menjadi komponen untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi suatu permasalahan yang kemudian dapat melakukan perbaikan.

Menurut Dimas Arif Prasetyo, Muslim dan Hendra [2] menyatakan “analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.”

Jogiyanto [3] menyatakan analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya”

Menurut Bhirawa Anoraga Nandari [4] “Analisis adalah suatu tindakan mengumpulkan, mencari, dan meneliti suatu masalah yang akan dibahas dengan jelas sehingga lebih dalam memecahkan suatu masalah.”

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan proses mengurai masalah secara sistematis untuk menentukan bagian hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan yang dapat mengusulkan perbaikan sehingga dapat memecahkan masalah tersebut.

## **5.2 KUALITAS LAYANAN**

Menurut Rudika [5] “Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

Menurut Brilliance H dan Sherly T [6] “Kualitas layanan memiliki efek jangka panjang dalam membentuk kepuasan pelanggan dan akan membuat pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan.”

Menurut Hj.Rumi [7] “Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap.”

### **5.3 APLIKASI**

Aplikasi adalah suatu subkelas dari suatu perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer secara langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Aplikasi dapat juga dikatakan sebagai penerjemah perintah-perintah yang dijalankan pengguna komputer untuk diteruskan ke atau di proses ke perangkat keras.

Menurut Pane [8] “Aplikasi merupakan program yang dibuat dengan tujuan untuk melaksanakan fungsi sesuai dengan kegunaan aplikasinya, penggunaannya dan jenis aplikasi itu sendiri”.

Menurut Chan [9] “Aplikasi adalah koleksi window dan objek-objek yang menyediakan fungsi untuk aktivitas user, seperti pemasukan data, proses, dan pelaporan”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan suatu program yang mempunyai fungsi mengolah data yang kemudian dijadikan informasi yang dapat bermanfaat bagi pengguna.

#### **5.4 ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)**

Online Single Submission merupakan sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian / lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah (pemda) di Indonesia. Kebijakan ini diambil oleh pemerintah untuk upaya meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha yang selama ini mengeluhkan panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai sebuah usaha.

Sistem OSS merupakan sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur dan Bupati/Walikota yang dilakukan melalui elektronik.[10]

#### **5.5 END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

Nurmaini dan Cici menyatakan [11] “End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah informasi.

Menurut Arif dan Deni [12] “EUCS merupakan suatu lingkungan dan ruang lingkup yang memungkinkan secara langsung membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

Definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut.

### **6. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Alat Dan Bahan Penelitian**

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa alat bantu (*tools*) yang di gunakan penulis, yaitu sebagai berikut:

- a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras pendukung yang digunakan oleh peneliti dengan spesifikasi sebagai berikut:

1. Laptop Asus
2. Processor intel core i3
3. 8 GB DDR3 Memory
4. 240 GB SSD
5. Printer Canon MP287
6. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.

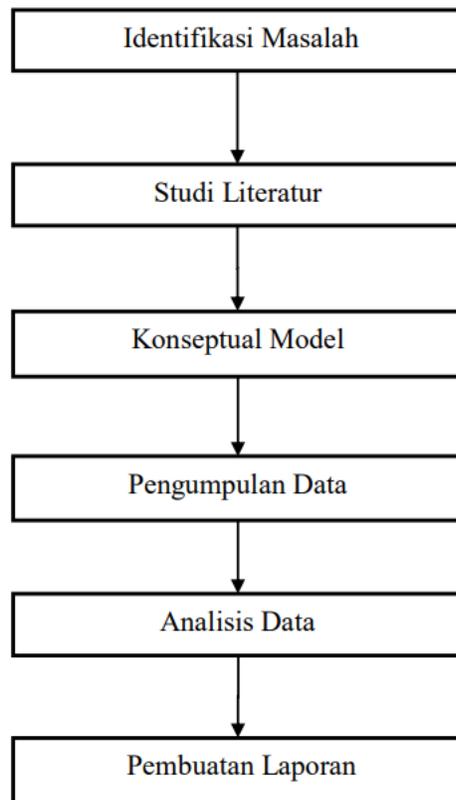
b. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak pendukung yang digunakan oleh peneliti terdiri dari:

1. Sistem Operasi Windows 11
2. Microsoft Word 2019
3. *Browser* Google Chrome
4. SPSS
5. Dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya.

### **5.5.1 Kerangka Kerja Penelitian**

Untuk membantu penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan ialah sebagai berikut :



Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

#### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah diharapkan peneliti dapat memahami masalah yang diteliti. Tahapan awal yang dilakukan adalah merumuskan masalah, menjelaskan batasan masalah agar penelitian ini terarah pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada

aplikasi kualitas layanan aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi.

## 2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan pengetahuan guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

## 3. Konseptual Model

Pada tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar kualitas layanan yang diberikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. Dalam penelitian ini ditetapkan bahwa kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah pengguna aktif aplikasi Online Single Submission (OSS) sebagai sample penelitian menjadi variabel terikat (*dependent variables*). Sedangkan untuk variabel bebas (*independent variables*) adalah dimensi layanan End User Computing Satisfaction (EUCS).

## 4. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online menggunakan google form guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi secara aktif untuk mengetahui tingkat perspektif dan ekspektasi yang dirasakan pengguna pada layanan yang diberikan oleh aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi dengan menggunakan skala likert.

## 5. Analisis data

Untuk menganalisis data yang telah didapat, peneliti menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini karena untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel.

#### 6. Pembuatan Laporan

Merupakan tahapan akhir setelah melakukan analisis maka dibuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dengan mengembangkan dalam bentuk bab yang relevan dan terarah sesuai pokok permasalahan yang ada.

## 5.6 JADWAL PENELITIAN

Agar menghindari terjadinya ketidak teraturan dalam pencarian, observasi data, dan pengerjaan tugas Tugas Akhir ini. Kami membuat jadwal kegiatan penelitian yang berisi gambaran kegiatan dan waktu yang direncanakan dalam tahap-tahap penelitian. Pelaksanaan penelitian ini direncanakan selama 4 (empat) bulan, yaitu dari bulan September 2022 sampai dengan bulan Desember 2022 dengan jadwal sebagai berikut :

No	Kegiatan	Bulan ke -															
		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penentuan Topik																
2.	Studi Literatur																
3.	Perumusan Masalah																
4.	Pengumpulan Data																
5.	Analisis Sistem																
6.	Pembuatan Laporan																

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Subhan Ilham Thareq dan Ade Fitrah, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI BENGKULU,” *Univ. Prof Dr Hazairin SH*, vol. 2 No. 1, hlm. 136, Apr 2022, doi: Doi : 10.53363/buss.v2i1.42.
- [2] D.A Muslim and H. Kurniawan, “Analisis Kinerja Bandung Panongan Kabupaten Cirebon,” *J.Konstr*, vol. 7 No.3, hlm. 207–218, 2018.
- [3] S. Hanik Mujiati, “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun,” *Indones. J. Komput.- FTI UNSA*, vol. 9330, No.2, hlm. 1–6, 2016.
- [4] B.A.S. Nandari, “Pembuatan Website Portal Berita,” vol. 03 No.3, hlm. 1–14, 2014.
- [5] Rudika H, “Analisis Layanan Website Sebagai MEdia Promosi, Media Transaksi dan Media Informasi dan Pengaruhnya Terhadap Brand Image Perusahaan Pada Hotel Ciputra Di Kota Semarang,” vol. 6 No.3, hlm. 37–57, 2014.
- [6] Brilliance Hymy Imanuel and Sherly Tanoto, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour And Travel,” vol. 2 no.2.
- [7] Hj.Rumi, “Membangun Website Sistem Infromasi,” vol. 2 no 2, hlm. 2016.
- [8] S.F. PAnE W.K Sari And Z.A Wicaksono, “Membuat Aplikasi Pengolahan Data Administrasi BARang Menggunakan Aplikasi Apex Online.”
- [9] S.Chan, “Membuar Aplikasi Database Powerbuilder 12.6 Mysql. Jakarta:Elex Media Computindo”.
- [10] DPMPTSP Kota Medan, *Petunjuk Singkat Online Single Submission (OSS)*.
- [11] Nurmaini Dalimunthe dan Cici Ismaiti, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Acces Catalog (OPAC) dengan Metode EUCS,” *J. Rkayasa Dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, No1, hlm. 71–72, 2016.
- [12] Arif Saputra dan Denny Kuniadi, “Analisis Keputusan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di IAIN Bukittinggi Mennggunakan Metode EUCS,” *J. Vokasional Tek. Elektron. Dan Infromatika*, vol. 7 No.3, hlm. 59–664, 2019.